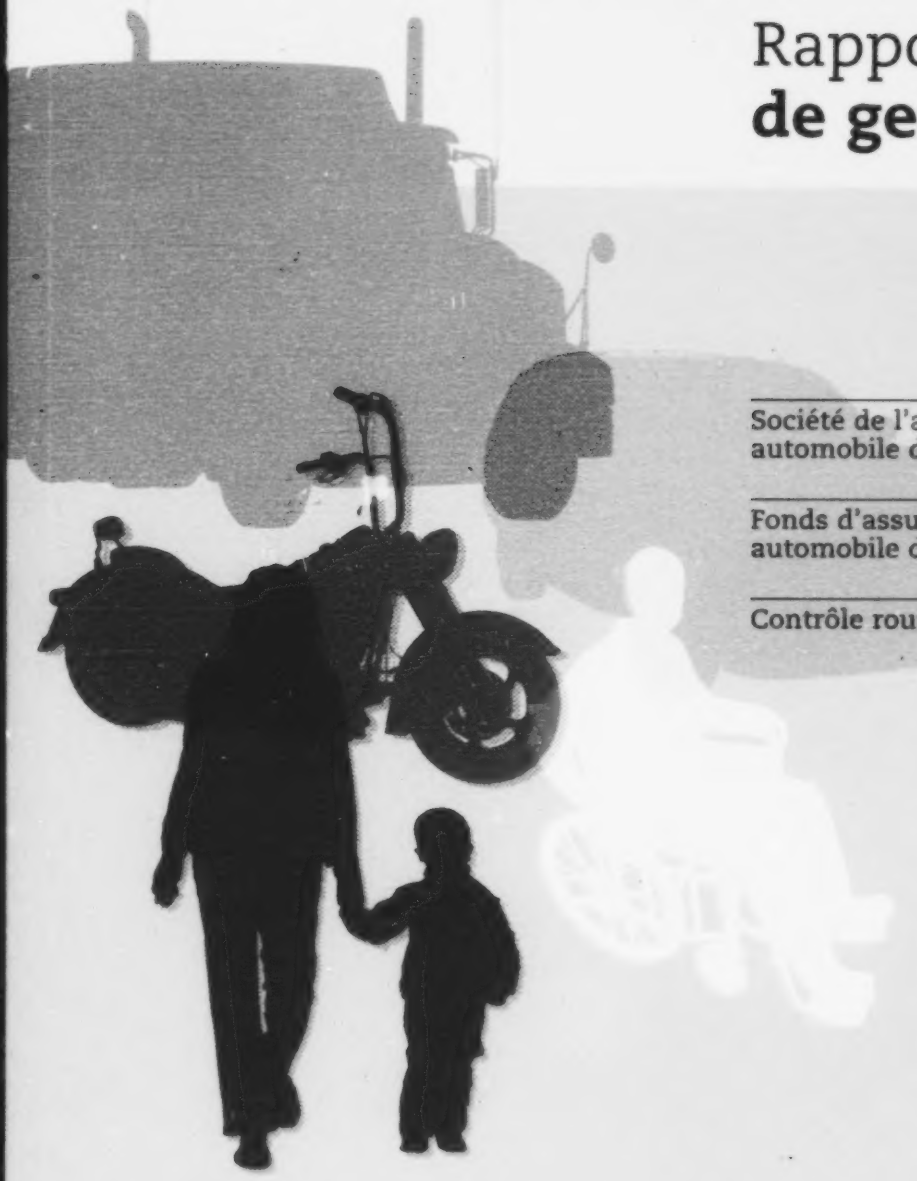


Rapports annuels **de gestion 2006**

Société de l'assurance automobile du Québec

Fonds d'assurance automobile du Québec

Contrôle routier Québec

Québec

Québec, le 8 mai 2007

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter les rapports annuels de gestion de la Société de l'assurance automobile du Québec, du Fonds d'assurance automobile du Québec et de l'agence Contrôle routier Québec pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 décembre 2006.

Dans son rapport, la Société fait une reddition de comptes à l'égard des objectifs de son plan stratégique et des normes de prestation de services contenues dans sa déclaration de services aux citoyens. De plus, dans une section distincte, elle rend compte, en qualité de fiduciaire, des activités et des ressources du Fonds d'assurance automobile du Québec.

De son côté, l'agence Contrôle routier Québec rend compte, dans son rapport, des résultats obtenus à l'égard des objectifs de son plan d'action 2006.

Veuillez agréer, Monsieur le Président,
l'expression de mes sentiments respectueux.

La ministre des Transports,

Julie Boulet

JULIE BOULET

Des exemplaires du présent document sont disponibles à l'adresse suivante :
Société de l'assurance automobile du Québec
Direction des communications
Case postale 19600
333, boul. Jean-Lesage, O-M-51
Québec (Québec) G1K 8J6

Internet : www.saaq.gouv.qc.ca

Édité par la Direction des communications
Société de l'assurance automobile du Québec

Dépôt légal 2007
Bibliothèque et archives nationales du Québec
ISBN 978-2-550-49664-9

Dans le présent document, lorsque le contexte s'y prête, le genre masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Québec, le 30 avril 2007

Madame Julie Boulet
Ministre des Transports
700, boulevard René-Lévesque Est,
29e étage
Québec

Madame la Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter les rapports annuels de gestion de la Société de l'assurance automobile du Québec, du Fonds d'assurance automobile du Québec et de l'agence Contrôle routier Québec pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 décembre 2006.

Le rapport de la Société fait notamment état des résultats obtenus par celle-ci à l'égard des objectifs de son plan stratégique 2006-2010 de même qu'à l'égard des engagements de sa déclaration de services aux citoyens. De plus, il présente les états financiers vérifiés de la Société.

Dans le rapport du Fonds d'assurance automobile du Québec, la Société rend compte des résultats et des ressources de ce fonds, dont elle est fiduciaire. Ce rapport présente aussi les états financiers vérifiés du Fonds d'assurance automobile.

Le rapport de l'agence Contrôle routier Québec, pour sa part, présente les résultats obtenus à l'égard des objectifs de son plan d'action 2006.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de ma haute considération.

Le président-directeur général,

JOHN HARBOUR

Table des matières

Les faits saillants 7
Le message du président-directeur général 11
Déclaration du président-directeur général 16
Rapport de validation de la Direction de la vérification interne 17
Introduction 18

SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

La Société 21
Les objectifs 28
Les résultats 35
L'application de certaines politiques gouvernementales 70
Le personnel et les ressources 81
Les états financiers 91

FONDS D'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

Le Fonds d'assurance automobile du Québec 111
Les principaux résultats du Fonds d'assurance automobile 112
Les ressources du Fonds d'assurance automobile 115
Les états financiers 121

CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC

Les faits saillants 139
Le message du directeur général 141
La déclaration de la direction 142
Le rapport de validation de la Direction de la vérification interne de la Société 143
Contrôle routier Québec 144
L'organigramme 147
Les résultats à l'égard du plan d'action 2006 148
Plaintes réglées par le Code de déontologie des policiers du Québec 161
La gestion des personnes et des ressources financières 162
Lexique 165

ANNEXES

Les lois et les règlements appliqués par la Société 169
Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société 173

Les faits saillants

Les lignes qui suivent présentent les principaux faits saillants de l'année 2006 en ce qui concerne la Société de l'assurance automobile du Québec.

LES MODIFICATIONS AUX LOIS ET AUX RÈGLEMENTS

La gouvernance de la Société

Le 14 décembre 2006, l'Assemblée nationale a adopté le projet de loi n° 53 (2006, c. 59), Loi sur la gouvernance des sociétés d'État et modifiant diverses dispositions législatives. Cette loi, qui a été sanctionnée le même jour, introduit de nouvelles règles de gouvernance pour six sociétés d'État, y compris la Société de l'assurance automobile du Québec.

Conformément à la nouvelle loi, le conseil d'administration de la Société a créé un comité sur les ressources humaines et les technologies de l'information et il a modifié en conséquence le Règlement de régie interne de la Société de l'assurance automobile du Québec. L'harmonisation de ce règlement avec les nouvelles règles de gouvernance se poursuivra au cours de l'année 2007.

L'accès aux documents et la protection des renseignements personnels

Le 13 juin 2006, l'Assemblée nationale a adopté le projet de loi n° 86 (2006, c. 22), Loi modifiant la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et d'autres dispositions législatives. Cette loi a été sanctionnée le 14 juin 2006.

En vue d'assurer l'ajustement des pratiques aux nouvelles dispositions de la loi et de sensibiliser l'ensemble du personnel de la Société aux changements qui le touchent, un plan d'action a été préparé et approuvé par le comité de direction. La mise en œuvre de ce plan a été amorcée.

Des décisions en révision rendues dans un délai de 90 jours

Depuis le 1er juillet 2006, en vertu de la Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q., c. A-25), la Société doit rendre une décision de révision dans les 90 jours suivant la réception de la demande. Si la Société n'a pas traité la demande de révision dans ce délai, la personne qui a demandé la révision est autorisée à sauter l'étape de la révision administrative et à contester la décision litigieuse devant le Tribunal administratif du Québec.

Les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds

Entrée en vigueur le 1er janvier 2006, la Loi modifiant la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds (2005, c. 39) comporte des dispositions permettant la mise en place des éléments d'évaluation du comportement des conducteurs de véhicules lourds. Sur ce chapitre, il convient de mentionner que, le 12 décembre 2006, le gouvernement a apporté des modifications au Règlement d'application de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds (P-30.3, r.1).

Le Programme d'inspection et d'entretien des véhicules automobiles lourds

Depuis le 1er juin 2006, les contrôleurs routiers de la Société appliquent le Programme d'inspection et d'entretien des véhicules automobiles lourds (PIEVAL), dont les modalités sont fixées dans le Règlement sur les normes environnementales applicables aux véhicules lourds (Q-2, r.15.3).

1. Dans certains cas, le délai peut être prolongé. À ce sujet, voir la note 57 à la page 69.

LES COMMISSIONS PARLEMENTAIRES

Le mardi 11 avril 2006, la Commission des transports et de l'environnement a procédé à l'audition du président-directeur général de la Société au sujet de la tarification des contributions d'assurance proposée par cette dernière.

De plus, en juin 2006, cette commission a déposé un rapport intitulé *La sécurité routière au Québec – Les téléphones cellulaires, la vitesse excessive, les motocyclistes et les conditions hivernales*. Ce document faisait suite à des consultations particulières qu'elle avait menées précédemment sur ce sujet. La Société fait partie des organismes entendus par la Commission.

LE DÉPÔT DU PLAN STRATÉGIQUE DE LA SOCIÉTÉ

Le Plan stratégique 2006-2010 de la Société a été déposé devant l'Assemblée nationale le 13 décembre 2006. Ce plan met en avant des mesures qui assureront la pérennité du régime public d'assurance automobile, amélioreront la sécurité routière et permettront de continuer à offrir à la population des services de qualité, et ce, dans un contexte marqué par des difficultés financières, par la croissance continue de la demande de plusieurs services et par la décroissance de l'effectif de l'État. De plus, la Société continuera à contribuer activement avec Services Québec à la mise en place d'un guichet unique de services sur l'ensemble du territoire québécois.

LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

La Table québécoise de la sécurité routière

Durant l'année 2006, la Société a participé activement aux travaux de la Table québécoise de la sécurité routière. Rappelons que cette table, qui réunit une quarantaine de partenaires concernés par la sécurité routière, a pour objectif de faire des recommandations au ministre des Transports, et de lui soumettre des propositions d'actions et d'interventions.

L'Année de la sécurité routière au Québec

Le 13 décembre 2006, le ministre des Transports et ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale, M. Michel Després, ainsi que le ministre de la Sécurité publique, M. Jacques P. Dupuis, ont présenté à l'Assemblée nationale une motion visant à faire de l'année 2007, au Québec, l'Année de la sécurité routière. Cette motion a été adoptée à l'unanimité.

L'augmentation du nombre de victimes de la route

En 2006, la Société a procédé à un redressement des données historiques du bilan routier depuis 1989. Les corrections faites ont trait au nombre de personnes blessées.

ÉVOLUTION DU BILAN ROUTIER DE 2001 À 2006

	2001	2006	Écart
Décès	610	717	107
Blessés graves	3 537	3 714	177
Blessés légers	41 349	46 012	4 663
TOTAL	**45 496**	**50 443**	**4 947**

Selon les données révisées, en 2006, sur nos routes, il y a eu près de 5 000 personnes blessées ou tuées de plus qu'en 2001, année qui a connu le bilan routier le plus favorable depuis 50 ans.

Les statistiques du nombre de personnes tuées dans les accidents de la route par milliard de kilomètres parcourus permettent d'établir des comparaisons entre les États en matière de sécurité routière. Comme l'illustre le tableau suivant, le Québec pourrait faire beaucoup mieux sur ce plan.

État	Décès[2] par milliard de km parcourus en 2005
Canada	9,3
Danemark	6,0
Finlande	7,0
Grande-Bretagne	6,4
Ontario	6,3
Québec	10,6
Suède	6,3

De nouveaux postes de contrôle routier

En 2006, la Société a inauguré deux nouveaux postes de contrôle routier, le premier, dans le secteur Saint-Nicolas à Lévis, et le second, à L'Islet. De plus, elle a investi environ 6 millions de dollars dans la construction du poste de contrôle routier de Saint-Bernard-de-Lacolle, situé près de la frontière américaine. Ce poste de contrôle sera doté d'une technologie qui utilise des systèmes de transport intelligents (STI). Cet équipement permettra d'accroître la fluidité de la circulation, et d'améliorer la sélection et le contrôle des transporteurs qui sont à risque sur le plan de la sécurité routière.

Les nouveaux arrivants et la conduite de véhicules lourds

Depuis le 1er juin 2006, la Société reconnaît, à certaines conditions, l'expérience de conduite d'un véhicule de promenade acquise par le nouveau résident qui détient un permis de conduire valide dans un pays étranger, et ce, même si ce pays n'a pas signé d'entente avec la Société à propos de l'échange du permis de conduire. La Société veut ainsi favoriser l'intégration au marché du travail des nouveaux arrivants en leur permettant de franchir rapidement les étapes menant à l'obtention d'un permis pour la conduite de véhicules lourds.

LA QUALITÉ DES SERVICES

Le guichet unique de services gouvernementaux

Le 6 avril 2006, le gouvernement annonçait qu'il avait choisi d'utiliser le réseau des centres de services de la Société de l'assurance automobile du Québec pour déployer les bureaux de Services Québec en région. Rappelons que la mission de ce dernier organisme est d'offrir aux citoyens et aux entreprises, dans tout le Québec, un guichet unique d'accès à des services publics. À la fin de l'année 2006, trois centres de services, ceux de Lévis, de Saguenay et de Saint-Jean-sur-Richelieu, offraient, en plus des services de la Société, ceux du Bureau de la publicité des droits et ceux de Communication-Québec. Au cours de 2007, plusieurs autres centres de services seront réaménagés de la même manière.

La préparation d'un plan d'action en cas de pandémie d'influenza

La Société tient à assurer la continuité de ses services à la clientèle en tout temps. C'est pourquoi, en 2006, elle a préparé un plan d'intervention en cas de pandémie d'influenza.

LE FONDS D'ASSURANCE AUTOMOBILE

Les contributions d'assurance

En février 2006, la Société publiait un document d'information, intitulé *Pour un régime durable et équitable*, au sujet des propositions de hausse des contributions d'assurance. En juin, après avoir tenu des consultations publiques, le Conseil d'experts sur les contributions d'assurance automobile publiait son rapport, intitulé *Protéger l'avenir*. En août, la Société annonçait la nouvelle tarification des contributions d'assurance, qui entrera en vigueur le 1er janvier 2008. De plus, le gouvernement entend faire en sorte qu'à partir de cette date, le renouvellement du permis de conduire se fasse chaque année plutôt que tous les deux ans. Signalons qu'il sera possible d'étaler dans le temps les paiements à la Société.

2. Les décès doivent être constatés dans les trente jours suivant l'accident de la route, sauf au Québec, où la période est de huit jours.
3. Donnée de 2004.

Les réclamations d'assurance

L'année 2006 était la première année de la mise en œuvre du plan de révision des pratiques et des processus de traitement des réclamations d'assurance des personnes accidentées. Ce plan triennal 2006-2008 vise à la fois l'amélioration de la qualité du service, la réduction des délais de traitement et un suivi plus serré des dossiers des personnes présentant un potentiel de récupération. Cela devrait se traduire par une diminution progressive du coût global de l'indemnisation. Déjà, le service à la clientèle accidentée a été amélioré, notamment en ce qui a trait à la qualité des réponses aux plaintes et à la réduction des délais de traitement.

LES RESSOURCES DE LA SOCIÉTÉ

Les frais d'administration

En 2006, dans un contexte de croissance continue de la demande et malgré l'indexation normale du coût de la vie, les frais d'administration de la Société ont diminué de 0,8 %. De 320,4 millions de dollars qu'ils étaient en 2005, ils sont passés à 317,9 millions de dollars en 2006.

L'effectif

Au cours de l'année 2006, 82 employés ont pris leur retraite. La Société a respecté l'obligation de ne pas remplacer six postes sur dix parmi les postes ainsi libérés. Au 31 décembre 2006, la Société comptait 3 448 employés, comparativement à 3 542 à la fin de l'année précédente.

Le message du président-directeur général

« Mettre fin à l'insécurité routière sur les routes du Québec et assurer à long terme la santé financière de l'un des meilleurs régimes d'assurance automobile au monde, voilà les grandes finalités qui m'inspirent dans la direction de la Société. »

Au nom des membres du conseil d'administration et de tout le personnel, j'ai le plaisir de présenter les rapports annuels de gestion 2006 de la Société de l'assurance automobile du Québec, du Fonds d'assurance automobile du Québec et de l'agence Contrôle routier Québec. Je profite de l'occasion pour faire état des dossiers importants qui ont marqué l'année 2006 et présenter les principaux défis que la Société devra relever dans les années à venir.

UNE ANNÉE RÉUSSIE !

Ce qui ressort de l'année 2006 au moment d'en faire le bilan, c'est que plusieurs situations ont fait l'objet de redressements, à commencer par le problème structurel de financement du Fonds d'assurance automobile, qui sera en partie résolu avec les hausses des contributions d'assurance prévues pour 2008, 2009 et 2010. Dans ce sens, toutes les équipes de la Société ont vraiment « livré la marchandise », pour utiliser une expression courante.

LA SITUATION FINANCIÈRE DU FONDS D'ASSURANCE AUTOMOBILE EN 2006

À l'instar de l'année précédente, l'année 2006 s'est soldée par un excédent des revenus sur les dépenses de 333 millions de dollars au lieu du déficit anticipé de près de 500 millions de dollars. Cette situation est principalement attribuable à un rendement remarquable de 15,1 % sur les placements, ce qui a généré des revenus supérieurs aux prévisions de plus de 600 millions de dollars.

La Société accueille ces résultats avec satisfaction puisqu'ils viennent combler des déficits qui devenaient de plus en plus préoccupants. Par contre, comme le soulignait le président et chef de la direction de la Caisse de dépôt et placement du Québec lors du dévoilement des résultats 2006, « un tel niveau de rendement n'est pas soutenable à long terme. Nous anticipons des taux de rendement pour la Caisse d'environ 7 % sur un horizon de 10 ans[4] ». Dans ce contexte, il est utile de rappeler que les prévisions financières du Fonds d'assurance sont basées sur un rendement annuel moyen de 6,5 %, net de frais, ce qui s'inscrit dans la logique à long terme des marchés.

L'ASSAINISSEMENT DES FINANCES DU FONDS D'ASSURANCE AUTOMOBILE

D'autres facteurs que les revenus de placement ont contribué à l'assainissement des finances du Fonds d'assurance au cours de l'année 2006, pour des économies essentiellement non récurrentes de plus de 200 millions de dollars par rapport aux prévisions.

Ces facteurs sont multiples : le bilan routier a connu un certain redressement par rapport aux années précédentes, surtout au début et à la fin de l'année 2006, et les coûts de certains services de santé ont été inférieurs aux prévisions. Il faut aussi mentionner l'effet de la mise en œuvre du Plan triennal de révision des pratiques et des processus de traitement des réclamations d'assurance, un plan qui vise à améliorer le service à la clientèle tout en diminuant les délais de traitement des réclamations et les périodes d'invalidité. Déjà, après un an, les résultats sont palpables. D'une part, les mesures mises en place en vue d'éliminer les zones de non-qualité dans le service à la clientèle ont permis de diminuer les inventaires de dossiers à traiter et d'assurer à tout le personnel une charge de travail raisonnable; d'autre part, la gestion plus rigoureuse des activités et l'amélioration des contrôles ont résulté en un accroissement de la productivité et en une meilleure gestion des dépenses.

LE PROBLÈME STRUCTUREL DU FONDS D'ASSURANCE AUTOMOBILE

Même si les revenus de placement et les facteurs d'assainissement des finances sont venus soulager les déficits du Fonds d'assurance au cours de 2006, le problème structurel de financement demeure entier : d'année en année, les contributions d'assurance prélevées à même le permis de conduire et l'immatriculation sont nettement insuffisantes pour permettre au Fonds de faire face à ses obligations.

De fait, les contributions d'assurance sont au même niveau qu'il y a vingt ans, et cette situation fragilise le Fonds d'assurance dans son essence même, puisque les revenus annuels du Fonds sont toujours déficitaires au regard des dépenses liées à ses obligations au cours d'une même année d'accidents. Or, dès que les revenus de placements reviendront à un niveau plus normal, et le passé nous enseigne que c'est inévitable,

4. Communiqué de presse du 22 février 2007 relatif à l'annonce des résultats annuels de la Caisse de dépôt et placement du Québec.

le Fonds d'assurance se retrouvera encore dans une situation déficitaire, mettant ainsi en difficulté l'un des meilleurs régimes d'assurance automobile au monde.

C'est donc fort conscients de leur rôle d'administrateurs responsables que les membres du conseil d'administration de la Société soumettaient à la population, le 10 mars 2006, une proposition visant à ajuster la tarification pour contribuer au redressement de la situation financière du Fonds d'assurance automobile.

Conformément à la loi, le Conseil d'experts sur les contributions d'assurance automobile a ensuite soumis cette proposition à une consultation publique; il a remis son rapport[5] à la Société le 19 juin 2006. La plupart des recommandations ont été acceptées. Ainsi, les hausses seront échelonnées sur trois ans plutôt que deux, et la Société s'est engagée à présenter à ce conseil d'experts une politique de financement et de capitalisation à plus long terme, laquelle permettrait de combler d'éventuels déficits.

Par ailleurs, en vue d'amortir le déficit accumulé du régime jusqu'à l'atteinte de la pleine capitalisation, le Conseil d'experts avait recommandé à la Société de hausser de trente dollars les contributions d'assurance exigibles pour l'immatriculation d'un véhicule routier, sans égard à la catégorie. Or, à la suite des excellents rendements obtenus sur les placements, à la fin de 2006, le Fonds d'assurance automobile était presque pleinement capitalisé. Dans ces conditions, la Société a décidé de surseoir à la hausse recommandée par le Conseil d'experts pour l'atteinte de la pleine capitalisation, ce qui représente une économie annuelle appréciable pour les propriétaires de véhicules.

C'est le 1er janvier 2008 qu'entreront en vigueur les nouvelles contributions d'assurance, de même que le renouvellement du permis de conduire sur une base annuelle plutôt que tous les deux ans, et la possibilité, pour le citoyen, d'étaler les paiements du permis de conduire et de l'immatriculation.

LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Chaque année, au Québec, environ 50 000 personnes sont blessées et quelque 700 autres sont tuées dans des accidents de la route. Ce bilan routier est source de tragédies humaines et entraîne des coûts sociaux importants. De plus, toute hausse du bilan routier a une incidence sur les dépenses d'indemnisation.

En 2001, le Québec a obtenu le meilleur bilan routier depuis la création du régime d'assurance automobile, en 1978 : 45 496 victimes, parmi lesquelles 610 personnes tuées. Malheureusement, au cours des années subséquentes, le bilan routier s'est détérioré de sorte qu'en 2005, on devait déplorer 6 692 victimes de plus qu'en 2001.

L'année 2006 a débuté avec une réduction des victimes, mais les mois d'été furent catastrophiques. À l'automne, la Sûreté du Québec réagissait énergiquement avec un renforcement des contrôles sur les routes, tout en se concertant avec d'autres corps policiers, ce qui a permis de redresser la situation, et de terminer l'année avec 1 745 victimes de moins que l'année précédente.

En matière de sécurité routière, la Société travaille en étroite collaboration avec les autres instances gouvernementales. Ainsi, la Table québécoise de la sécurité routière, qui a été mise sur pied par le ministre des Transports à la fin de 2005, bénéficie, en tout temps, de l'expertise de la Société en ce qui a trait au comportement des usagers de la route et à la sécurité des véhicules routiers.

De plus, à la fin de 2006, l'Assemblée nationale a proclamé l'année 2007 Année de la sécurité routière. En prévision de cette année, et conformément à son plan stratégique, la Société mène une campagne visant à rendre inacceptable l'insécurité routière pour la population. De plus, une entente a été signée avec les représentants de tous les corps policiers du Québec en vue de mener des actions concertées alliant sensibilisation et contrôle.

5. Conseil d'experts sur les contributions d'assurance automobile, *Protéger l'avenir*, Québec, Le Conseil, juin 2006.

L'année 2007 verra donc une intensification des mesures de sécurité routière au Québec. La Société espère que les efforts conjugués des différents partenaires permettront de ramener le bilan routier au niveau de celui de l'année 2001. À cette fin, elle se propose de responsabiliser les usagers de la route par de la sensibilisation et des actions menées de concert avec les corps policiers et d'autres partenaires. Elle se propose également d'organiser la prise en charge concertée, par les acteurs régionaux, des préoccupations qu'ils partagent en matière de sécurité routière.

Enfin, quand l'objectif de ramener le bilan routier au niveau de celui de 2001 sera atteint, la tâche ne sera pas terminée. En effet, toutes proportions gardées, lorsque le Québec déplore le décès de 700 personnes sur ses routes, la Suède en compte 398, la Grande-Bretagne, 413, et l'Ontario, 488. Le Québec peut donc faire mieux, beaucoup mieux. La Société n'a d'ailleurs pas hésité à inscrire dans sa vision d'avenir son aspiration à être « reconnue pour son leadership à rendre la circulation sur les routes du Québec la plus sécuritaire au monde ».

LE CONTRÔLE ROUTIER DU TRANSPORT DE PERSONNES ET DE BIENS

Les activités de Contrôle routier Québec contribuent à l'atteinte des objectifs de sécurité routière de la Société. C'est pourquoi celle-ci met tout en œuvre pour maximiser, dans une perspective d'équité, l'efficacité et l'efficience de l'ensemble de ses processus de contrôle sur route et en entreprise. En vue de mieux cibler les transporteurs le plus à risque, elle a investi dans la réfection et la construction de postes et d'aires de contrôle routier et y a intégré des systèmes de détection et de sélection à la fine pointe de la technologie.

Par ailleurs, la Société s'est employée à mettre sur pied des mécanismes de concertation régionale avec l'industrie du transport routier. À ce jour, trois tables de concertation sont actives et contribuent à améliorer la sécurité routière régionale. Enfin, en ces temps de plus grande sensibilité à la qualité de notre environnement, il convient de signaler que, depuis 2006, les contrôleurs routiers de la Société vérifient les émissions polluantes des véhicules lourds.

LA GESTION DE L'ACCÈS AU RÉSEAU ROUTIER

En 2006, la Société a terminé la modernisation de ses centres de services et elle a procédé à la réfection du réseau des 108 points de service gérés par ses mandataires. Partout, donc, un équipement de pointe est maintenant au service des citoyens.

La Société a également collaboré à l'application de la décision gouvernementale de mettre en place un guichet unique de services à la population. Ainsi, en 2006, trois centres de services – ceux de Lévis, de Saguenay et de Saint-Jean-sur-Richelieu – ont été réaménagés pour accueillir du personnel de Services Québec. La population peut maintenant y obtenir, en plus des services de la Société, ceux qui lui sont offerts par Services Québec en matière d'information gouvernementale et de registre foncier. Au cours de l'année 2007, plusieurs autres centres de services devraient être réaménagés de la même manière.

LES FRAIS D'ADMINISTRATION

En 2005, la Société s'était donné comme objectif de maintenir au même niveau ses frais d'administration pour les années 2006 à 2010. Or, en 2006, elle a largement surpassé cet objectif malgré l'indexation normale du coût de la vie et une croissance soutenue de la clientèle. Ainsi, les frais liés à l'accès au réseau routier (les permis de conduire et l'immatriculation des véhicules) ont diminué de plus de 2 millions de dollars. Quant aux frais d'administration du Fonds d'assurance automobile, ils ont aussi diminué, mais de façon moins importante. Ces résultats témoignent d'un remarquable effort du personnel et des dirigeants.

Par ailleurs, à l'instar de la plupart des autres organisations gouvernementales, la Société doit faire face au vieillissement des solutions technologiques mises en place depuis plus d'un quart de siècle. Dès 2007, elle sera appelée à évaluer les options qui se présentent à elle pour remédier à l'obsolescence technologique. Malgré tous les efforts faits année après année pour mettre à niveau nos systèmes, il est à prévoir que des investissements importants seront nécessaires pour que nous puissions continuer à offrir à la clientèle les services de qualité auxquels elle s'attend.

LE PLAN STRATÉGIQUE 2006-2010

Tout au long de l'année 2006, le conseil d'administration, le comité de direction et l'ensemble des gestionnaires ont consacré de l'énergie à la production du Plan stratégique 2006-2010 de la Société. Ce plan trace des orientations précises, qui constituent autant de défis à relever par la Société au cours des prochaines années : réduire le nombre de victimes de la route, recentrer les activités, les services et les ressources en fonction des besoins et des attentes de la population, contribuer à la mise en place de Services Québec, assurer l'équilibre financier, optimiser les façons de faire de la Société et promouvoir une organisation respectueuse et mobilisatrice favorisant la contribution de chacun. Le Plan stratégique 2006-2010 de la Société a été déposé devant l'Assemblée nationale le 13 décembre 2006.

LA GOUVERNANCE DE LA SOCIÉTÉ

En 2006, l'Assemblée nationale a adopté la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État qui a pour objet d'introduire de nouvelles règles de gouvernance au sein des dites sociétés, notamment en ce qui concerne la composition, le fonctionnement et les responsabilités du conseil d'administration. Celui-ci aura dorénavant un rôle plus important dans l'administration de la Société et dans le contrôle de son développement. Le conseil disposait déjà d'une grande autonomie dans la gestion du Fonds d'assurance automobile du Québec, tâche dont il s'est d'ailleurs acquitté avec beaucoup de rigueur et de professionnalisme.

NOS DÉFIS EN 2007

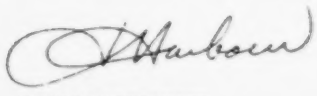
L'année 2007 sera l'année du plein déploiement de la mise en œuvre de notre plan stratégique 2006-2010. Durant cette année de la sécurité routière, des efforts importants seront entrepris, avec la collaboration de nos partenaires, pour que le bilan routier revienne à ce qu'il était en 2001. Nous entamerons la seconde année du Plan triennal de révision des pratiques et des processus de traitement des réclamations d'assurance. Des travaux seront également exécutés en vue d'optimiser nos façons de faire et de simplifier notre prestation de services. Nous continuerons notre marche vers l'équilibre financier et nous mènerons des actions visant à assurer la mobilisation du personnel.

UNE UNITÉ D'ACTION ESSENTIELLE

Par son plan stratégique, la Société ne vise rien de moins que l'excellence à la fois comme organisme public, comme assureur et comme chef de file en sécurité routière au Québec. Alors que s'amorce une période de changements importants, je fais appel à la collaboration de tout le personnel, dont le savoir-faire et le dynamisme sont essentiels à l'atteinte de nos objectifs. Je compte sur les gestionnaires de la Société pour assurer la mise en œuvre de ces changements, et pour veiller au maintien d'un bon climat de travail et à la mobilisation du personnel.

Je veux remercier les membres du conseil d'administration pour leur engagement à assumer chacune des responsabilités que la loi leur confère. Leur sagesse nous sera précieuse pour maintenir le cap dans la réalisation de nos objectifs.

Je remercie également l'équipe de direction ainsi que le personnel. Au cours des deux dernières années passées à la barre de la Société, j'ai été en mesure de constater à maintes reprises le haut degré d'engagement de nos employés et leur enthousiasme sans équivoque à bien servir les Québécois tout en relevant les défis d'une organisation en changement, dans un contexte de restriction des effectifs. Je salue respectueusement cet engagement.



JOHN HARBOUR
Avril 2007

Déclaration du président-directeur général

La fiabilité de l'information contenue dans les rapports annuels de gestion 2006 de la Société de l'assurance automobile du Québec et du Fonds d'assurance automobile du Québec, et celle des contrôles afférents, relèvent de ma responsabilité.

Le Rapport annuel de gestion 2006 de la Société de l'assurance automobile du Québec :

- décrit fidèlement la mission, les mandats et l'organisation administrative de la Société ;
- présente les orientations et les objectifs du Plan stratégique 2006-2010 et rend compte des résultats obtenus au cours de l'année 2006 ;
- présente les engagements de la Déclaration de services aux citoyens de la Société et rend compte des résultats obtenus en 2006 ;
- décrit les ressources de la Société et présente ses états financiers vérifiés au 31 décembre 2006.

De son côté, le Rapport annuel de gestion 2006 du Fonds d'assurance automobile du Québec fournit les principaux résultats de ce fonds pour l'année 2006 et en présente les états financiers vérifiés au 31 décembre 2006.

Je déclare que l'information contenue dans les deux rapports de gestion susmentionnés ainsi que les contrôles afférents sont fiables et que cette information correspond à la situation telle qu'elle se présentait au 31 décembre 2006.

Le président-directeur général,

JOHN HARBOUR
Québec, avril 2007

Rapport de validation de la Direction de la vérification interne

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans les rapports annuels de gestion 2006 de la Société de l'assurance automobile Québec et du Fonds d'assurance automobile du Québec. La responsabilité de la fiabilité de cette information incombe à la direction de la Société.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information en nous basant sur un examen. Nos travaux ont consisté en une prise de renseignements, en l'application de procédés analytiques, en la révision de calculs, en l'obtention de pièces justificatives et en des discussions sur l'information fournie. Un examen ne constitue pas une vérification. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur sur l'information présentée dans les rapports annuels de gestion 2006.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans les rapports annuels de gestion 2006 de la Société de l'assurance automobile du Québec et du Fonds d'assurance automobile du Québec nous paraît, à tous égards importants, plausible et cohérente.

La directrice de la vérification interne,

CLAIRE MONETTE
Québec, avril 2007

Introduction

LA REDDITION DE COMPTES EXIGÉE

Depuis décembre 2000, la Société est assujettie aux responsabilités générales prévues par la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., c. A-6.01). Chaque année, elle doit donc rendre compte à l'Assemblée nationale des résultats qu'elle a obtenus à l'égard des objectifs de son plan stratégique et des engagements de sa déclaration de services aux citoyens.

De plus, une unité administrative de la Société est constituée en agence sous le nom de Contrôle routier Québec. Conformément à la Loi sur l'administration publique, elle produit un rapport annuel de gestion distinct de celui de la Société.

Enfin, avec l'entrée en vigueur de la Loi modifiant la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec et d'autres dispositions législatives (2004, c. 34), la Société est devenue fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec. Pour ce volet de sa mission, elle est autonome dans ses décisions et elle n'est pas assujettie à la Loi sur l'administration publique. Elle doit néanmoins déposer un rapport annuel de gestion à l'Assemblée nationale.

LE PRÉSENT DOCUMENT

Pour l'année 2006, la Société a décidé de satisfaire aux exigences précitées en regroupant, en un seul volume, les rapports annuels de gestion de la Société de l'assurance automobile du Québec, du Fonds d'assurance automobile du Québec et de l'agence Contrôle routier Québec.

Le rapport annuel de gestion de la Société présente les résultats à l'égard du Plan stratégique 2006-2010, de la Déclaration de services aux citoyens et d'autres sujets exigés par des politiques gouvernementales. Il présente également le personnel et les ressources ainsi que les états financiers vérifiés de la Société.

Le rapport annuel de gestion du Fonds d'assurance automobile donne de l'information sur la gestion de ce fonds et en présente les états financiers vérifiés.

Finalement, le rapport annuel de gestion de Contrôle routier Québec constitue une reddition de comptes à l'égard du plan d'action annuel de cette agence.

Mentionnons que le présent document est accessible dans le site Web de la Société. On y retrouve également un document qui contient des renseignements complémentaires.

Société de l'assurance automobile du Québec

La Société 21
La mission et les mandats 21
La direction 22
L'organigramme 26
Les objectifs 28
Le Plan stratégique 2006-2010 28
La Déclaration de services aux citoyens 33
Les résultats 35
Une vue d'ensemble des résultats 36
Les comparaisons avec l'extérieur 37
Les résultats à l'égard du plan stratégique 38
Un tableau sommaire 38
La sécurité routière 40
La qualité des services à la population 43
La mise en place d'un guichet unique de services gouvernementaux 44
L'équilibre financier 45
Notre performance organisationnelle 48
Le traitement des plaintes 51
Les résultats à l'égard de la Déclaration de services aux citoyens 52
Un tableau sommaire 52
Nos engagements généraux 54
Nos engagements spécifiques 59
L'application de certaines politiques gouvernementales 70
La protection des renseignements personnels 70
Les politiques touchant le personnel 72
L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration 75
Le code de déontologie des administrateurs de la Société 76
Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 76
L'allègement réglementaire et administratif 79
Le développement durable 80
La gouvernance de la Société 80
Le personnel et les ressources 81
Le personnel 81
Les technologies de l'information 84
Les ressources matérielles et immobilières 86
Les ressources financières 87
Les états financiers 91

La Société

La Société de l'assurance automobile du Québec est un organisme gouvernemental qui relève du ministre des Transports. Elle est administrée par un conseil d'administration formé du président et d'autres membres nommés par le gouvernement. Son exercice financier se termine le dernier jour de décembre de chaque année.

La Société est chargée de l'application de la Loi sur l'assurance automobile et du Code de la sécurité routière, et, en vertu d'ententes prévues dans ce code, elle voit à l'application partielle de sept autres lois.

LA MISSION ET LES MANDATS

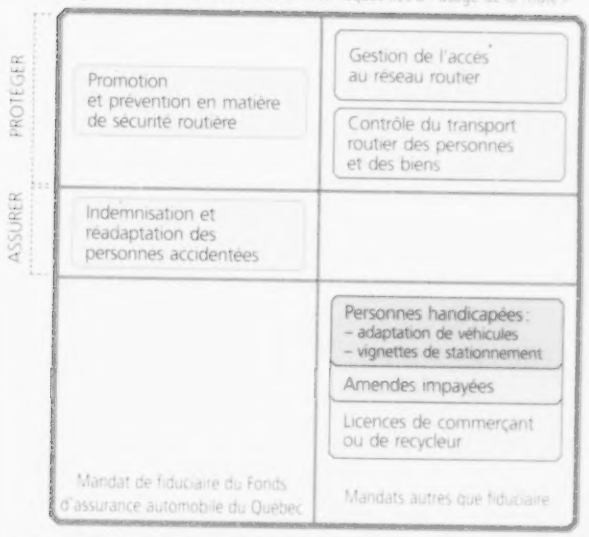
La Société a pour mission de protéger et d'assurer la personne contre les risques liés à l'usage de la route. À ces fins :

- en qualité de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec :
  - elle indemnise les personnes accidentées de la route et facilite leur réadaptation,
  - elle mène des activités de promotion de la sécurité routière et de prévention,
  - elle fixe et perçoit les contributions d'assurance;
- elle gère le droit d'accès au réseau routier et perçoit les droits afférents;
- elle surveille et contrôle le transport routier des personnes et des biens.

La Société exécute également tout autre mandat qui lui est confié par la loi ou à la suite d'une entente avec le gouvernement, ou l'un de ses ministères ou organismes, comme le Programme d'adaptation de véhicules et l'octroi de vignettes de stationnement aux personnes handicapées.

LES PRINCIPAUX MANDATS DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

« Protéger et assurer la personne contre les risques liés à l'usage de la route »



L'adoption du projet de loi n° 55 (2004, c. 34), Loi modifiant la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec et d'autres dispositions législatives, a eu pour effet de réorganiser certaines responsabilités de la Société tout en lui confirmant ses programmes de services. Il y a maintenant une différence fondamentale entre les activités qu'elle mène à titre de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec et les autres. Les premières sont menées dans une relative autonomie et elles sont les seules à être financées par les contributions d'assurance. Les autres activités sont menées dans le cadre gouvernemental habituel et elles sont financées soit au moyen d'une tarification administrative, soit par allocation de crédits gouvernementaux.

LA DIRECTION

Le président-directeur général

Le président-directeur général de la Société est nommé par le gouvernement. Il assume les responsabilités relatives à la gestion de la Société et préside le conseil d'administration et le comité de direction de la Société.

Notons que, le projet de loi n° 53 (2006, c. 59), Loi sur la gouvernance des sociétés d'État et modifiant diverses dispositions législatives, qui est entré en vigueur le 14 décembre 2006, prévoit la nomination d'un président du conseil d'administration distinct du président-directeur général. Dans l'intervalle, ce dernier continue à présider le conseil.

Le conseil d'administration

La Société est administrée par un conseil d'administration composé de neuf à quinze membres[6] nommés par le gouvernement, dont le président du conseil et le président-directeur général. Les membres sont soumis au Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société de l'assurance automobile du Québec[7], qui est entré en vigueur le 23 février 2005.

Outre les fonctions et pouvoirs que la loi et le gouvernement lui confient, le conseil d'administration approuve les orientations générales, le budget et le plan de gestion financière de la Société. Par ailleurs, en ce qui concerne l'étude des questions particulières, il constitue des comités spéciaux auxquels il attribue les pouvoirs nécessaires à l'exercice de leur mandat et dont il approuve les règles de fonctionnement.

Le conseil d'administration doit tenir au moins six séances par année. En 2006, il en a tenu treize.

Une modification au règlement de régie interne

Signalons que, le 14 décembre 2006, jour de l'adoption, par l'Assemblée nationale, du projet de loi n° 53 (2006, c. 59), le conseil d'administration a modifié le règlement de régie interne de la Société. Celui-ci a notamment changé comme suit la structure des comités du conseil d'administration :

Avant le 14 décembre 2006	À compter du 14 décembre 2006
Comité de gouvernance	Comité de gouvernance
Comité de vérification	Comité de vérification
Comité des services à la clientèle	—
Comité sur les technologies de l'information	Comité sur les ressources humaines et les technologies de l'information

Le nouveau comité sur les ressources humaines et les technologies de l'information est notamment chargé d'élaborer et de proposer des critères pour la nomination du président-directeur général et de contribuer à la sélection des personnes qui assument des responsabilités de direction sous l'autorité immédiate du président-directeur général.

La description qui suit porte sur la structure de comités qui a eu cours jusqu'au 14 décembre 2006.

6. Au 31 décembre 2006, le conseil d'administration comptait dix membres, y compris le président-directeur général.
7. Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société est présenté à l'annexe 2 du présent document.

Le comité de gouvernance Le comité de gouvernance est formé du vice-président du conseil d'administration et des présidents du comité de vérification, du comité des services à la clientèle et du comité des technologies de l'information. Il est chargé d'élaborer une politique de gouvernance et de veiller à son évolution. Il veille à l'application du règlement de régie interne et du Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société, et propose des modifications au besoin. Il dresse le profil des compétences que doivent posséder les membres du conseil d'administration, recommande des moyens de formation et, au moment de nommer des membres au conseil, propose une liste de candidats. En 2006, le comité de gouvernance a tenu quatre séances.

Le comité de vérification Le comité de vérification est composé de trois membres du conseil d'administration. Ce comité est chargé, notamment, d'évaluer l'efficacité des systèmes comptables, d'information financière et de contrôle interne du Fonds d'assurance automobile et de la Société; ce faisant, il doit s'assurer que les exigences propres à une saine gestion, de même que les lois, règlements, politiques et directives en vigueur, sont respectés. En 2006, le comité de vérification s'est réuni quatre fois.

Le comité des services à la clientèle Le comité des services à la clientèle est composé de trois membres du conseil d'administration et d'un membre du personnel désigné par le président-directeur général. Son mandat consiste, essentiellement, à évaluer les orientations et mesures prises en matière de services à la clientèle. En 2006, le comité des services à la clientèle ne s'est pas réuni.

Le comité sur les technologies de l'information
Le comité sur les technologies de l'information est composé de trois membres du conseil d'administration et d'un membre du personnel désigné par le président-directeur général. Son mandat consiste notamment à apprécier les orientations d'investissement pour les technologies de l'information et à examiner les demandes d'acquisition de biens et de services dans ce domaine, lesquelles nécessitent l'approbation du conseil d'administration. En 2006, le comité des technologies de l'information a tenu six séances.

Le comité de direction

Le comité de direction est composé de neuf membres, dont le président-directeur général, qui le préside, et cinq vice-présidents, nommés par le gouvernement. Le directeur général de l'agence Contrôle routier Québec, la directrice des services au personnel et le directeur du secrétariat et des affaires juridiques en font également partie. Ce comité, qui constitue l'équipe de direction, se réunit généralement toutes les deux semaines.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

De gauche à droite, assis :
Céline Garneau et Serge Rémillard;
de gauche à droite, debout :
Ida Crasto, André Gauthier, Serge Ménard,
Marie Carole Tétreault, William Peter Nash,
John Harbour, Ludger St-Pierre et André Lesage.

PRÉSIDENT
JOHN HARBOUR
Président-directeur général
Société de l'assurance automobile
du Québec

IDA CRASTO
Affaires
Andersen-Sima Maritime inc.

ANDRÉ GAUTHIER
Affaires
Holding André Gauthier inc.

SERGE MÉNARD
Affaires
Place des galeries inc.

SERGE RÉMILLARD
Affaires
Raymond Chabot Grant Thornton

VICE-PRÉSIDENT
LUDGER ST-PIERRE
Affaires
Directeur adjoint – Développement
Fondation de l'Université Laval

CÉLINE GARNEAU
Droit
Langlois Kronström Desjardins

ANDRÉ LESAGE
Comptabilité
Heenan Blaikie

WILLIAM PETER NASH
Affaires
Digico Réseau Global

MARIE CAROLE TÉTREAULT
Droit
Fasken Martineau

LE COMITÉ DE DIRECTION

De gauche à droite, assis :
Johanne St-Cyr et Martin Breton;
de gauche à droite, debout :
André Legault, Nathalie Tremblay, Claude Gélinas,
Jocelyne Angers, Jean-François Brouard,
John Harbour et Claude Hallé.

PRÉSIDENT
JOHN HARBOUR
Président-directeur général

MARTIN BRETON
Vice-président
aux affaires institutionnelles

ANDRÉ LEGAULT
Vice-président
à l'administration et aux finances

NATHALIE TREMBLAY
Vice-présidente aux opérations
du Fonds d'assurance automobile

CLAUDE GÉLINAS
Directeur du secrétariat
et des affaires juridiques

JEAN-FRANÇOIS BROUARD
Directeur général de Contrôle routier Québec

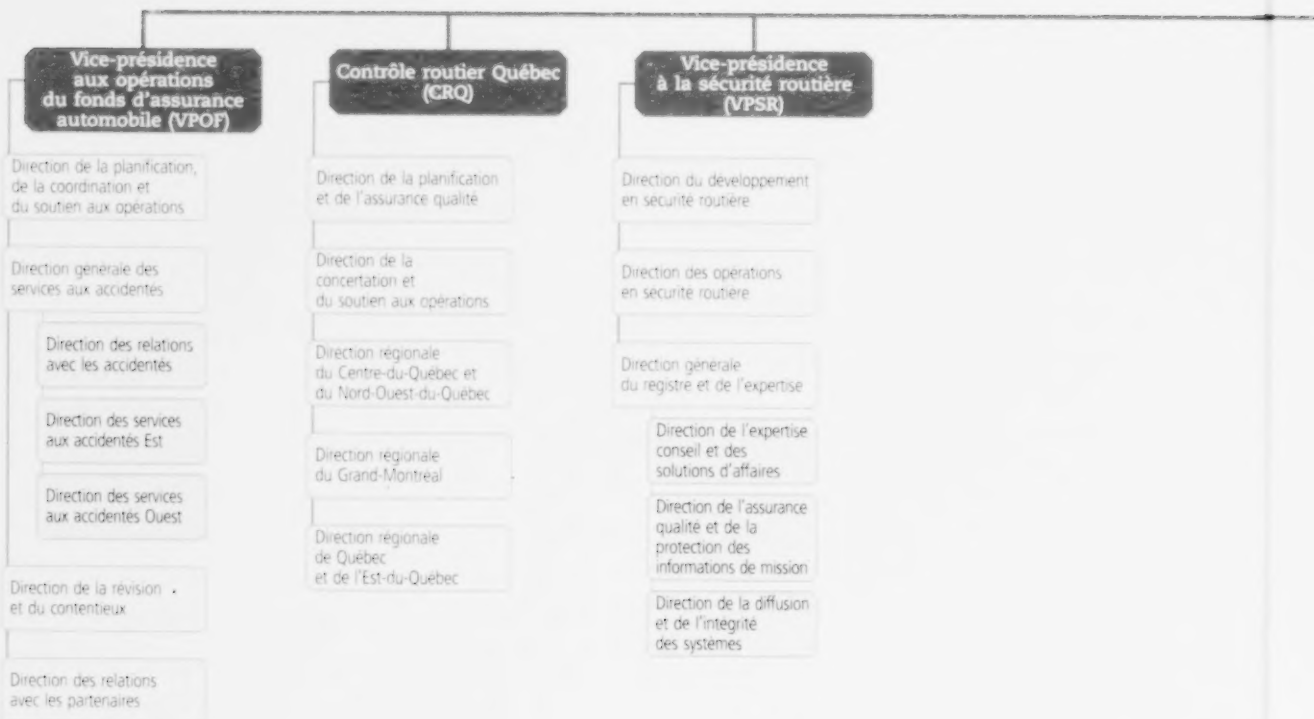
CLAUDE HALLÉ
Vice-président
aux services à la clientèle

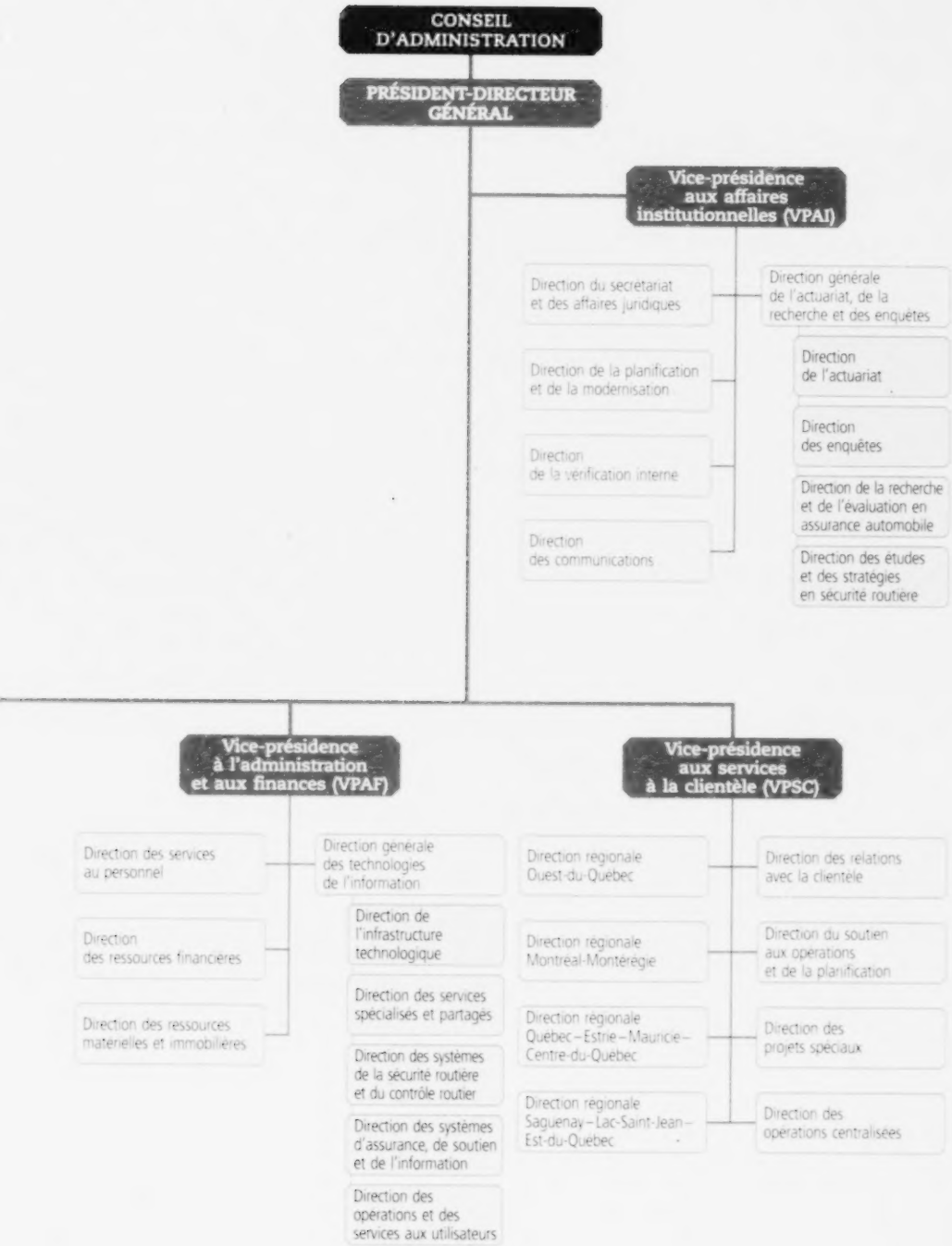
JOHANNE ST-CYR
Vice-présidente
à la sécurité routière

JOCELYNE ANGERS
Directrice des services au personnel

L'ORGANIGRAMME

au 31 décembre 2006




CONSEIL D'ADMINISTRATION
PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL
Vice-présidence aux affaires institutionnelles (VPAI)
Direction du secrétariat et des affaires juridiques
Direction de la planification et de la modernisation
Direction de la vérification interne
Direction des communications
Direction générale de l'actuariat, de la recherche et des enquêtes
Direction de l'actuariat
Direction des enquêtes
Direction de la recherche et de l'évaluation en assurance automobile
Direction des études et des stratégies en sécurité routière
Vice-présidence à l'administration et aux finances (VPAF)
Direction des services au personnel
Direction des ressources financières
Direction des ressources matérielles et immobilières
Direction générale des technologies de l'information
Direction de l'infrastructure technologique
Direction des services spécialisés et partagés
Direction des systèmes de la sécurité routière et du contrôle routier
Direction des systèmes d'assurance, de soutien et de l'information
Direction des opérations et des services aux utilisateurs
Vice-présidence aux services à la clientèle (VPSC)
Direction régionale Ouest-du-Québec
Direction régionale Montréal-Montérégie
Direction régionale Québec – Estrie – Mauricie – Centre-du-Québec
Direction régionale Saguenay – Lac-Saint-Jean – Est-du-Québec
Direction des relations avec la clientèle
Direction du soutien aux opérations et de la planification
Direction des projets spéciaux
Direction des opérations centralisées

Les objectifs

Le présent rapport annuel de gestion rend compte des résultats atteints à l'égard des objectifs du Plan stratégique 2006-2010 et des engagements de la Déclaration de services aux citoyens.

Le Plan stratégique 2006-2010 est le fruit de la réflexion du conseil d'administration, du comité de direction et de l'ensemble des gestionnaires de la Société sur les virages stratégiques à effectuer pour permettre à la Société de faire face avec succès aux défis qui l'attendent. Il fait état d'une vision d'avenir ambitieuse, mais réaliste. Un tableau sommaire des orientations et des objectifs du plan stratégique est présenté à la page 32.

Par ailleurs, depuis plusieurs années, la Société se préoccupe de la qualité de son service à la clientèle et, à cet égard, elle prend des engagements publics. En juillet 2003, elle a rendu publique une version révisée de sa déclaration de services aux citoyens. En 2006, elle a retiré l'engagement relatif à l'interception sur route par les contrôleurs routiers, qui était devenu non pertinent[9]. Les engagements de la déclaration de services sont présentés à la page 34.

LE PLAN STRATÉGIQUE 2006-2010

Le contexte

Le Plan stratégique 2006-2010 de la Société vise la mise en œuvre de virages importants en vue de faire face avec succès au contexte qui se profilait en 2005 et au début de 2006 :

- des déficits d'exploitation à l'égard des mandats de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec et de gestion de l'accès au réseau routier;
- la détérioration du bilan routier;
- la forte croissance soutenue du coût de l'indemnisation des personnes accidentées;
- la croissance régulière de la demande à l'égard des services aux usagers de la route;
- une réduction de l'effectif de l'ordre de 2 % par année, en moyenne, résultant des départs à la retraite;
- l'orientation gouvernementale visant la mise en place d'un guichet unique de services gouvernementaux.

9. Cet engagement se lisait : « minimiser la durée d'une vérification au cours de laquelle aucune infraction ou défectuosité n'est détectée ». Comme la Société a adhéré à la norme nord-américaine de la *Commercial Vehicle Safety Alliance* (CVSA), les véhicules interceptés doivent toujours subir une vérification complète. L'engagement, n'étant plus pertinent, a été retiré.

Les résultats visés

À la fin de l'année 2010, en ayant mis en œuvre les objectifs de son plan stratégique, la Société aura atteint des résultats déterminants pour les citoyens du Québec. Elle aura, notamment :

- sauvegardé le régime public d'assurance automobile en garantissant aux personnes accidentées qu'il sera toujours possible de leur verser les indemnités auxquelles elles ont droit;
- diminué de façon substantielle, avec l'aide de ses principaux partenaires, le nombre de victimes de la route et les tragédies humaines qui y sont associées. Cela permettra, du même coup, de réduire la pression à la hausse sur les contributions exigées des cotisants au régime d'assurance;
- optimisé la performance organisationnelle et assuré la mobilisation du personnel, de manière à continuer à offrir à la population des services de qualité, adaptés aux besoins réels de la clientèle de chacun et à la capacité à payer de la population;
- apporté une contribution significative à la mise en place de Services Québec.

La vision

La Société aura ainsi fait des progrès substantiels vers la matérialisation de la vision d'avenir de ses dirigeants :

La Société d'assurance automobile du Québec sera reconnue :

- pour son leadership à rendre la circulation sur les routes du Québec la plus sécuritaire au monde;
- pour son excellence comme assureur de dommages corporels;
- pour sa performance comme organisation publique au service des usagers de la route.

RÉDUIRE LE NOMBRE DE VICTIMES DE LA ROUTE

En plus d'entraîner des coûts sociaux importants, la détérioration du bilan routier occasionne une pression à la hausse sur les contributions d'assurance exigées par la Société. C'est pourquoi celle-ci est résolue à réduire de façon importante le nombre de victimes de la route. Pour ce faire, en collaboration avec les partenaires de la Table québécoise de la sécurité routière, elle participe activement à l'élaboration de la stratégie gouvernementale en matière de sécurité routière et elle compte exercer un rôle prépondérant dans la mise en œuvre de celle-ci. De plus, conformément à son mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec, la Société intensifiera les actions concertées avec certains partenaires afin d'amener les usagers de la route à des comportements plus sécuritaires et elle développera la concertation régionale en matière de sécurité routière.

ORIENTER LES ACTIVITÉS ET LA PRESTATION DES SERVICES EN FONCTION DES BESOINS ET DES ATTENTES DE LA POPULATION, AINSI QUE DES RESSOURCES DISPONIBLES

Dans un contexte de réduction de l'effectif et de restrictions budgétaires, la Société vise à maintenir une prestation de services de qualité en tenant compte des besoins et des attentes de la population. Pour ce faire, elle verra à bien connaître les préférences et les attentes de la clientèle de chacun des services, et elle utilisera cette information pour apporter les ajustements utiles à la prestation des services, de manière à donner le meilleur service possible compte tenu des ressources disponibles. De plus, elle vise à accroître sensiblement l'utilisation des services électroniques.

CONTRIBUER À LA MISE EN PLACE DU GUICHET UNIQUE DE SERVICES GOUVERNEMENTAUX

La Société contribue à la mise en œuvre de la décision gouvernementale d'utiliser son réseau de points de service pour déployer le réseau régional de Services Québec. Au moyen de l'entente à venir avec ce dernier organisme, elle vise à assurer des services de meilleure qualité à moindre coût. Elle vise également à assurer une gestion harmonieuse de cette nouvelle structure de services.

ASSURER L'ÉQUILIBRE FINANCIER

À l'égard de deux de ses mandats, la gestion du Fonds d'assurance automobile et la gestion de l'accès au réseau routier, la Société doit s'autofinancer. Comme, dans les deux cas, celle-ci est en situation de déficits répétés, elle vise, d'une part, à rétablir l'équilibre des revenus et des dépenses de l'année courante et, d'autre part, à éliminer le déficit accumulé.

Rappelons qu'en ce qui concerne le Fonds d'assurance, le retour à l'équilibre financier est balisé par la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec. Au moyen d'actions concertées en matière de sécurité routière (orientation 1), ainsi que par des mesures d'optimisation de nos façons de faire (orientation 5), la Société vise à réduire le coût du régime et les frais administratifs imputés à ce fonds. Cette réduction des dépenses permettra de limiter la hausse des contributions d'assurance qui sera nécessaire pour rétablir l'équilibre financier de ce dernier.

OPTIMISER NOS FAÇONS DE FAIRE

Une situation financière difficile, l'obligation de réduire son effectif, la crainte de perdre une partie de son expertise et de voir s'amenuiser son pouvoir d'attraction et de rétention du personnel, la difficulté anticipée de maintenir le niveau et la qualité de ses services, sont autant de facteurs qui viennent affecter la performance organisationnelle de la Société. Pour redresser la situation, il est nécessaire d'agir simultanément sur plusieurs plans : recentrage sur les activités essentielles, optimisation des processus et réglage fin des paramètres de la prestation des différents services. La Société désire notamment assurer une charge de travail raisonnable à ses employés et maintenir ses frais d'administration au même niveau qu'en 2005.

PROMOUVOIR UNE ORGANISATION RESPECTUEUSE ET MOBILISATRICE FAVORISANT LA CONTRIBUTION DE CHACUN

Pour optimiser ses façons de faire, la Société doit s'assurer de l'apport de ses partenaires et surtout, en ces temps de décroissance de l'effectif de l'État, de la pleine mobilisation de son personnel. Elle se propose de mettre en œuvre une stratégie de gestion du personnel propre à faciliter le changement organisationnel, et d'accentuer les pratiques visant la participation, la responsabilisation et la valorisation du personnel. Elle accordera une attention particulière à la satisfaction de ses employés à l'égard du climat de travail ainsi qu'au sentiment d'appartenance à l'organisation.

SCHÉMA DU PLAN STRATÉGIQUE 2006-2010

ENJEUX

- La sécurité routière
- La qualité des services à la population
- La mise en place d'un guichet unique de services gouvernementaux
- L'équilibre financier
- Notre performance organisationnelle

ORIENTATIONS

1 Réduire le nombre de victimes de la route

2 Orienter les activités et la prestation des services en fonction des besoins et des attentes de la population, ainsi que des ressources disponibles

3 Contribuer à la mise en place du guichet unique de services gouvernementaux

4 Assurer l'équilibre financier

5 Optimiser nos façons de faire

6 Promouvoir une organisation respectueuse et mobilisatrice favorisant la contribution de chacun

AXES ET OBJECTIFS

STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE

1.1.1 Participer activement à l'élaboration et à la mise en œuvre de la stratégie gouvernementale en sécurité routière.

1.1.2 Conformément au mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, à compter de l'année 2007, accentuer notre intervention sur les actions les plus propices à réduire le nombre de victimes de la route.

CONCERTATION RÉGIONALE

1.2 Conformément au mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, d'ici la fin de l'année 2010, en concertation avec les partenaires du milieu, organiser et mettre en œuvre des actions régionales en matière de sécurité routière.

CONNAISSANCE DE LA CLIENTÈLE

2.1 À compter de l'année 2008, assurer l'acquisition continue de connaissances pertinentes sur la clientèle de chacun des services.

AJUSTEMENT DE LA PRESTATION DE SERVICES

2.2 À compter de l'année 2008, ajuster et simplifier la prestation des services en utilisant les connaissances obtenues sur la clientèle.

PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICES

2.3 Du début de l'année 2007 à la fin de l'année 2010, accroître de 10 % l'utilisation des modes électroniques de prestation de services.

QUALITÉ ET COÛT DES SERVICES

3.1 D'ici la fin de l'année 2007, mettre en œuvre, avec le nouveau mandataire Services Québec, une relation d'affaires efficace et efficiente visant l'amélioration de la qualité des services offerts à la clientèle de la Société ainsi qu'une réduction du coût de ceux-ci.

RECONNAISSANCE DE L'EXPERTISE

3.2 Favoriser le positionnement optimal et la valorisation de l'expertise du personnel de la Société transféré à Services Québec.

DÉFICIT DE FINANCEMENT

4.1.1 À la fin de l'année 2010, à l'égard du mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, avoir atteint l'équilibre des revenus et des dépenses de l'année courante.

4.1.2 À la fin de l'année 2010, à l'égard du mandat de gestion de l'accès au réseau routier, avoir atteint l'équilibre des revenus et des dépenses de l'année courante.

DÉFICIT ACCUMULÉ

4.2.1 Avant la fin de l'année 2008, à l'égard du mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, avoir adopté une formule de recapitalisation du déficit accumulé et l'avoir soumise au Conseil d'experts sur les contributions d'assurance automobile.

4.2.2 À la fin de l'année 2010, avoir amorcé l'élimination du déficit accumulé à l'égard du mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile.

EXAMEN CRITIQUE DES ACTIVITÉS

5.1 D'ici la fin de l'année 2010, à la suite d'un examen critique de l'ensemble des activités, avoir éliminé ou reconfiguré les activités pertinentes de la Société.

OPTIMISATION DES PROCESSUS D'AFFAIRES

5.2 D'ici la fin de l'année 2010, en vue d'offrir des services de qualité dans un contexte de réduction de l'effectif et de croissance du volume d'activité, optimiser les processus d'affaires dans tous les domaines d'activité de la Société.

GESTION DU CHANGEMENT

6.1 D'ici la fin de l'année 2008, mettre en œuvre une stratégie de gestion du personnel propre à faciliter le changement organisationnel.

MISE À CONTRIBUTION DU PERSONNEL

6.2 À la fin de l'année 2010, avoir accentué les pratiques de gestion basées sur la participation, la responsabilisation et la valorisation du personnel de la Société.

Note. Les objectifs 1.1.2, 1.2, 4.1.1, 4.2.1 et 4.2.2 (*en italique bleu*) se rapportent au Fonds d'assurance automobile.

LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

La Déclaration de services aux citoyens de la Société fait état de normes générales touchant les relations avec les citoyens et de normes touchant particulièrement les communications avec les citoyens et les principaux services. Ces normes se répartissent en quatre groupes :

- six normes touchant les relations avec les clients et l'attitude du personnel;
- cinq normes relatives aux communications avec les citoyens. Elles portent sur les appels téléphoniques, sur le courrier électronique et sur la correspondance postale;
- six normes relatives aux services aux usagers de la route. Elles portent sur le service en centre de services, sur les rendez-vous pour un examen de conduite, sur la délivrance des permis de conduire, sur le dossier de propriétaire ou d'exploitant de véhicules lourds;
- trois normes relatives aux services aux personnes accidentées. Elles portent sur les communications avec les citoyens dans le traitement de leur dossier d'indemnisation, de réadaptation ou en révision administrative.

LES ENGAGEMENTS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Nos engagements généraux

La Société accorde la priorité à l'accessibilité et à la qualité de ses produits et services. Elle s'engage à :

- mettre à votre service du personnel compétent, respectueux et courtois;
- vous faciliter l'accès à tous ses services;
- traiter vos demandes de manière équitable et confidentielle;
- communiquer avec vous dans un langage simple, clair et concis;
- vous fournir des renseignements fiables;
- vous informer des délais de service ou de traitement de vos demandes, lorsque c'est possible.

Nos engagements spécifiques

Vous nous téléphonez ?

- Répondre à votre appel en 3 minutes ou moins, à compter du moment où vous demandez à parler à un préposé.
- Retourner votre appel en 2 jours ouvrables ou moins, si cela est nécessaire.

Vous nous écrivez ?

- Répondre à votre correspondance écrite en 10 jours ouvrables ou moins, à compter de sa réception.
- Répondre à votre courrier électronique en 2 jours ouvrables ou moins.

Vous vous rendez dans un centre de services ?

- Vous servir en 30 minutes ou moins.

Vous voulez obtenir une évaluation de vos habiletés de conduite ?

- Vous fixer un rendez-vous, pour passer un examen théorique ou pratique,
  - dans les 20 jours ouvrables, pour la conduite d'un véhicule de promenade ou d'une motocyclette;
  - dans les 10 jours ouvrables, pour la conduite d'un véhicule lourd.

Vous demandez ou renouvelez votre permis de conduire ?

- Vous faire parvenir votre permis de conduire dans les 10 jours ouvrables, suivant la prise de la photo dans un point de service.

Vous êtes propriétaire et exploitant de véhicules lourds ?

- Vous transmettre l'état de votre dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds dans les 5 jours ouvrables, suivant votre demande.
- Donner suite aux demandes de modifications de votre dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds dans les 10 jours ouvrables, suivant votre demande.

Vous êtes accidenté de la route ?

- Vous téléphoner dans les 10 jours ouvrables, suivant la réception de votre demande d'indemnisation pour :
  - vous informer des étapes et des délais de traitement de votre dossier;
  - vous indiquer le délai d'émission du premier chèque, si vous avez droit à une indemnité de remplacement du revenu.
- Communiquer avec vous dans les 10 jours ouvrables, suivant la décision de vous offrir un programme de réadaptation.
- Vous informer de vos droits par écrit et chercher une solution avec vous, si vous demandez la révision d'une décision rendue dans votre dossier.

Vous avez des commentaires, des suggestions ou des plaintes à formuler sur la qualité de nos produits et services ?

- Répondre à toute plainte écrite dans les 15 jours ouvrables, suivant sa réception.

Les résultats

Les résultats qu'a obtenus
la Société en 2006 sont présentés
selon la structure suivante :

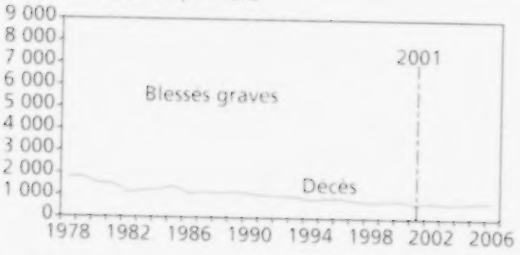
» Quelques résultats-clés obtenus par la Société
» Les comparaisons avec l'extérieur : possibilités et limites
» Les résultats à l'égard du plan stratégique
- Un tableau sommaire
- Orientation 1 : Réduire le nombre de victimes de la route
- Orientation 2 : Orienter les activités et la prestation de services en fonction des besoins et des attentes de la population, ainsi que des ressources disponibles
- Orientation 3 : Contribuer à la mise en place du guichet unique de services gouvernementaux
- Orientation 4 : Assurer l'équilibre financier
- Orientation 5 : Optimiser nos façons de faire
- Orientation 6 : Promouvoir une organisation respectueuse et mobilisatrice favorisant la contribution de chacun

» Le traitement des plaintes
» Les résultats à l'égard de la Déclaration de services aux citoyens
- Un tableau sommaire
- Nos engagements généraux
- Nos engagements spécifiques
  - Nos engagements en matière de communication avec les citoyens
  - Nos engagements envers les usagers de la route
  - Nos engagements envers les personnes accidentées

UNE VUE D'ENSEMBLE DES RÉSULTATS

La Société mesure régulièrement son rendement en ce qui concerne la mise en œuvre des objectifs de son plan stratégique et l'application des normes de prestation de services énoncées dans sa déclaration de services aux citoyens, et en ce qui a trait à un certain nombre d'autres questions d'importance. Le tableau qui suit présente les résultats obtenus en 2006 à l'égard de quatre objectifs globaux qui correspondent à des priorités de la Société.

Objectifs	Résultats
La Société s'engage à offrir un service de qualité qui répond aux attentes des citoyens.	Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard du service reçu[10] : 94 %
La Société s'engage à la diligence dans la prestation de ses services.	Taux global de respect des normes relatives à la diligence[11] : 83 %
La Société vise l'autofinancement du régime public d'assurance automobile.	Ratio de financement du régime d'assurance automobile pour l'année 2006[12] : 65 %
La Société a pour objectif d'améliorer la sécurité routière et, notamment, de réduire le nombre de victimes de la route.	Évolution du nombre de victimes de la route depuis 1978[13]



10. Selon une enquête qui a mené la firme SOM en janvier 2007.
11. Cet indicateur mesure le taux de respect global des normes relatives à la diligence et mentionnées dans la Déclaration de services aux citoyens.
12. Le financement du régime est traité en détail aux pages 45 et suivantes.
13. Les résultats relatifs à la sécurité routière sont traités en détail aux pages 40 et suivantes.

LES COMPARAISONS AVEC L'EXTÉRIEUR

Pour permettre au lecteur d'apprécier le rendement d'un organisme, il est recommandé d'établir des comparaisons avec d'autres administrations ou d'autres organismes, selon le cas. L'objet de la présente section est de donner un aperçu des comparaisons qu'il est possible et utile d'établir en ce qui a trait aux domaines spécialisés que sont les régimes d'assurance et la sécurité routière.

En matière de régimes d'assurance

En matière d'assurance automobile, la Société se compare surtout à ce qui a cours dans les autres provinces du Canada, elle se compare aussi, mais dans une moindre mesure, à ce qui a cours dans certains États américains. Le montant des primes, le taux de retour aux assurés, la couverture d'assurance et le niveau des indemnités font partie des objets de comparaison possibles. En ce qui concerne les régimes d'assurance automobile en vigueur dans d'autres pays du monde, la Société collige l'information, mais, à cause des différences de contexte, elle ne l'utilise pas aux fins de comparaison.

Des comparaisons peuvent aussi être établies avec d'autres régimes publics québécois, comme ceux de la santé et de la sécurité du travail, de l'indemnisation des victimes d'actes criminels et des rentes. Les éléments de comparaison possibles incluent la situation financière, les normes et les modalités d'indemnisation ainsi que certains aspects du service.

En matière de sécurité routière

À l'égard de la sécurité routière, l'objectif général est de réduire le nombre de victimes de la route, principalement les morts et les blessés graves. En cette matière, le Québec se compare naturellement à l'Ontario, à l'ensemble du Canada et aux États-Unis, avec lesquels, à cause de la similarité de l'environnement routier, il est possible d'établir des parallèles aussi bien globalement que par rapport à des aspects particuliers. Le Québec peut aussi se comparer aux pays de l'Europe de l'Ouest, mais de manière globale surtout. Dans le cas de ces pays, en effet, la prudence s'impose à propos de questions plus pointues, par exemple, les accidents mettant en cause une motocyclette sont difficilement comparables, puisque ce type de véhicule est beaucoup plus répandu dans certains pays qu'il ne l'est au Québec. Enfin, une comparaison globale avec l'Australie ou avec la Nouvelle-Zélande peut aussi être intéressante.

Le fait que certains renseignements ne soient pas accessibles peut réduire les comparaisons possibles. Ainsi, en supposant que l'on désire comparer le nombre de victimes par cent millions de kilomètres parcourus, il se pourrait que l'on ne dispose pas des données, qu'elles ne deviennent accessibles qu'avec beaucoup de retard ou encore qu'elles soient sujettes à caution en raison de la méthode utilisée pour les établir.

Les limites de la comparaison

La comparaison est utile pour donner un aperçu ou un ordre de grandeur du rendement obtenu ailleurs dans un domaine comparable. Généralement, elle ne permet pas de tirer des conclusions sur des rendements précis. Les contextes, en effet, diffèrent, quant aux outils et aux méthodes de mesure, ils peuvent aussi comporter des différences notables.

De plus, dans le cas de sondages d'opinion, lorsque les résultats sont présentés sur des échelles différentes, leur comparaison est hasardeuse. Par exemple, un sondage peut utiliser une échelle de un à dix, alors qu'un autre utilise une échelle de un à sept. Seule une comparaison des ordres de grandeur peut alors être envisagée.

LES RÉSULTATS À L'ÉGARD DU PLAN STRATÉGIQUE

Les pages qui suivent contiennent une reddition de comptes relativement aux seize objectifs stratégiques de la Société[14]. On y présente d'abord un tableau sommaire. Suivent les résultats à l'égard des objectifs stratégiques, regroupés par orientation stratégique et par axe d'intervention.

UN TABLEAU SOMMAIRE

Objectif	Aperçu des résultats	Page
RÉDUIRE LE NOMBRE DE VICTIMES DE LA ROUTE		
AXE : STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE		
1.1.1 Participer activement à l'élaboration et la mise en œuvre de la stratégie gouvernementale en sécurité routière.	La Société a apporté soutien et expertise-conseil à la Table québécoise de la sécurité routière.	41
1.1.2 Conformément au mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, à compter de l'année 2007, accentuer notre intervention sur les actions les plus propices à réduire le nombre de victimes de la route.	Les zones cibles ou des gains substantiels peuvent être faits à l'égard de la sécurité routière ont été déterminées. Une stratégie de communication visant la mobilisation de la population a été conçue et mise en œuvre.	41
AXE : CONCERTATION RÉGIONALE		
1.2 Conformément au mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, d'ici la fin de l'année 2010, en concertation avec les partenaires du milieu, organiser et mettre en œuvre des actions régionales en matière de sécurité routière.	La réalisation de cet objectif sera entreprise en 2007.	42
ORIENTER LES ACTIVITÉS ET LA PRESTATION DES SERVICES EN FONCTION DES BESOINS ET DES ATTENTES DE LA POPULATION, AINSI QUE DES RESSOURCES DISPONIBLES		
AXE : CONNAISSANCE DE LA CLIENTÈLE		
2.1 À compter de l'année 2008, assurer l'acquisition continue de connaissances pertinentes sur la clientèle de chacun des services.	La réalisation de cet objectif sera entreprise en 2007.	43
AXE : AJUSTEMENT DE LA PRESTATION DE SERVICES		
2.2 À compter de l'année 2008, ajuster et simplifier la prestation des services en utilisant les connaissances obtenues sur la clientèle.	La réalisation de cet objectif sera entreprise en 2007.	43
AXE : PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICES		
2.3 Du début de l'année 2007 à la fin de l'année 2010, accroître de 10 % l'utilisation des modes électroniques de prestation de services.	Un comité directeur des services en ligne a été mis sur pied.	43
CONTRIBUER À LA MISE EN PLACE DU GUICHET UNIQUE DE SERVICES GOUVERNEMENTAUX		
AXE : QUALITÉ ET COÛT DES SERVICES		
3.1 D'ici la fin de l'année 2007, mettre en œuvre, avec le nouveau mandataire Services Québec, une relation d'affaires efficace et efficiente visant l'amélioration de la qualité des services offerts à la clientèle de la Société ainsi qu'une réduction du coût de ceux-ci.	Les services du Bureau de la publicité des droits et ceux de Communication-Québec sont maintenant offerts dans trois centres de services de la Société.	44
AXE : RECONNAISSANCE DE L'EXPERTISE		
3.2 Favoriser le positionnement optimal et la valorisation de l'expertise du personnel de la Société transféré à Services Québec.	La réalisation de cet objectif sera entreprise en 2007.	44

14. Les objectifs 1.1.2, 1.2, 4.1.1, 4.2.1 et 4.2.2 se rapportent à la fiducie d'utilité sociale qu'est le Fonds d'assurance automobile du Québec. Ils relèvent donc du conseil d'administration de la Société.

UN TABLEAU SOMMAIRE (suite)

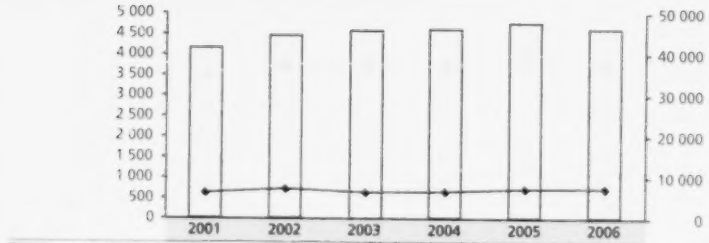
Objectif	Aperçu des résultats	Page
ASSURER L'ÉQUILIBRE FINANCIER		
AXE : DÉFICIT DE FINANCEMENT		
4.1.1 À la fin de l'année 2010, à l'égard du mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, avoir atteint l'équilibre des revenus et des dépenses de l'année courante.	Taux de financement : 65 %. Déficit des revenus sur les dépenses de l'année courante : 425 M$. Une nouvelle tarification des contributions d'assurance a été arrêtée, elle entrera en vigueur en janvier 2008.	45
4.1.2 À la fin de l'année 2010, à l'égard du mandat de gestion de l'accès au réseau routier, avoir atteint l'équilibre des revenus et des dépenses de l'année courante.	Taux de financement : 73 %. Déficit des revenus sur les dépenses de l'année courante : 35,9 M$.	46
AXE : DÉFICIT ACCUMULÉ		
4.2.1 Avant la fin de l'année 2008, à l'égard du mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, avoir adopté une formule de recapitalisation du déficit accumulé et l'avoir soumise au Conseil d'experts sur les contributions d'assurance automobile.	La réalisation de cet objectif sera entreprise en 2007.	47
4.2.2 À la fin de l'année 2010, avoir amorcé l'élimination du déficit accumulé à l'égard du mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile.	La réalisation de cet objectif sera entreprise ultérieurement.	48
OPTIMISER NOS FAÇONS DE FAIRE		
AXE : EXAMEN CRITIQUE DES ACTIVITÉS		
5.1 D'ici la fin de l'année 2010, à la suite d'un examen critique de l'ensemble des activités, avoir éliminé ou reconfiguré les activités pertinentes de la Société.	Les secteurs de l'indemnisation des personnes accidentées et du contrôle du transport routier ont fait l'objet d'un examen critique. En 2007, la démarche s'étendra à l'ensemble des activités de la Société.	48
AXE : OPTIMISATION DES PROCESSUS D'AFFAIRES		
5.2 D'ici la fin de l'année 2010, en vue d'offrir des services de qualité dans un contexte de réduction de l'effectif et de croissance du volume d'activité, optimiser les processus d'affaires dans tous les domaines d'activité de la Société.	Optimisation amorcée dans les secteurs de l'indemnisation des personnes accidentées et du contrôle du transport routier.	49
PROMOUVOIR UNE ORGANISATION RESPECTUEUSE ET MOBILISATRICE FAVORISANT LA CONTRIBUTION DE CHACUN		
AXE : GESTION DU CHANGEMENT		
6.1 D'ici la fin de l'année 2008, mettre en œuvre une stratégie de gestion du personnel propre à faciliter le changement organisationnel.	Mise en place d'une table sur la planification de la main-d'œuvre. Amorce des travaux en vue de mettre au point un guide du changement organisationnel à l'intention des gestionnaires et de leurs équipes.	50
AXE : MISE À CONTRIBUTION DU PERSONNEL		
6.2 À la fin de l'année 2010, avoir accentué les pratiques de gestion basées sur la participation, la responsabilisation et la valorisation du personnel de la Société.	La réalisation de cet objectif sera entreprise en 2007.	50

La sécurité routière

RÉDUIRE LE NOMBRE DE VICTIMES DE LA ROUTE

En vue d'obtenir une amélioration importante et durable du bilan routier, la Société souhaite que tous ses partenaires, gouvernementaux et non gouvernementaux, en fassent une priorité et se joignent à elle pour entreprendre des actions concertées. Elle vise ainsi à ramener le bilan routier à son niveau historique le plus bas, celui de l'année 2001 (610 décès, 3 537 blessés graves[15]). Notons que les cibles de réduction du nombre de victimes de la route seront précisées dans la politique gouvernementale de sécurité routière, qui sera rendue publique par le ministre des Transports. La Société participe à la préparation de cette politique et, lorsque celle-ci aura été adoptée, elle aura un rôle déterminant à jouer dans sa mise en œuvre. En particulier, elle projette de responsabiliser les usagers de la route par de la sensibilisation et des actions menées de concert avec les corps policiers. Elle se propose également d'organiser la prise en charge, par les acteurs régionaux, des préoccupations qui les concernent en matière de sécurité routière.

ÉVOLUTION DU BILAN ROUTIER DE 2001 À 2006



	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Blessés légers	41 349	44 380	45 776	45 918	47 462	46 012
Décès	610	704	623	644	707	717
Blessés graves	3 537	3 728	3 753	3 679	4 019	3 714

De 2001 à 2005, le bilan routier s'est alourdi de 6 692 victimes. Toutefois, par rapport à ceux de l'année précédente, les résultats de 2006, avec 1 745 victimes de moins, sont encourageants. À la suite de la recrudescence de personnes accidentées observée à l'été 2006, la Société a alerté rapidement le public et ses partenaires sur cette situation. Dès l'automne 2006, tous les corps policiers se sont mobilisés en intensifiant leur action sur les routes du Québec. Cela a permis de réduire le nombre de personnes accidentées suffisamment pour terminer l'année avec un bilan routier considérablement amélioré.

15. Les données du bilan routier publiées dans le présent rapport annuel de gestion ont été redressées. En 2006, la Société a révisé les données relatives au bilan routier depuis 1989. Les corrections faites ont trait au nombre de personnes blessées. Le nombre de personnes tuées n'est aucunement affecté. Malgré ces changements, le constat demeure le même : le bilan s'est détérioré depuis 2001.

ÉVOLUTION DE LA MOYENNE TRIENNALE DES DÉCÈS ET DES BLESSÉS GRAVES DE 2001 À 2006

Période	2001 – 2003	2002 – 2004	2003 – 2005	2004 – 2006
Décès	646	657	658	689
Blessés graves	3 673	3 720	3 817	3 804

L'utilisation des moyennes triennales réduit l'effet de la variation annuelle. Le tableau ci-dessus montre qu'au cours de la période allant de 2001 à 2006, le nombre de personnes tuées a augmenté continuellement tandis que le nombre de personnes grièvement blessées, après une augmentation régulière, a légèrement fléchi.

AXE : STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE

» Participer activement à l'élaboration et la mise en œuvre de la stratégie gouvernementale en sécurité routière

Résultats 2006	Cibles 2006
La Société a apporté son soutien et son expertise-conseil à la Table.	Participer aux travaux de la Table québécoise de la sécurité routière
La Société a proposé des objectifs touchant les comportements des usagers de la route et la sécurité des véhicules.	Participer aux travaux sur la politique gouvernementale de sécurité routière

La Table québécoise de la sécurité routière a été lancée le 12 décembre 2005 par le ministre des Transports. Cette table est un forum permanent d'échange qui réunit une quarantaine de personnes provenant de ministères et d'organismes gouvernementaux, du milieu municipal, des corps policiers des associations d'usagers de la route, et d'autres secteurs d'activité. Elle a pour mandat de conseiller le ministre des Transports et de lui proposer des actions ou des interventions permettant d'améliorer la sécurité routière. De façon continue, la Société fait profiter la Table de son expertise touchant des sujets comme le comportement des usagers de la route et la sécurité des véhicules routiers.

» Conformément au mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, à compter de l'année 2007, accentuer notre intervention sur les actions les plus propices à réduire le nombre de victimes de la route.

Résultats 2006	Cibles 2007
Les zones cibles où des gains substantiels peuvent être faits à l'égard de la sécurité routière ont été déterminées.	Détermination des actions à fort potentiel de réduction du nombre de victimes
La stratégie de communication visant la mobilisation de la population a été conçue et mise en œuvre.	Stratégie de mobilisation de la population à l'égard de la sécurité routière

Les zones cibles ou des gains substantiels peuvent être faits à l'égard de la sécurité routière ont été déterminées. Il s'agit du comportement des usagers de la route à l'égard de l'alcool au volant, de la vitesse excessive, des piétons et du port de la ceinture de sécurité. Pour chacune de ces zones cibles, des actions propices à réduire le nombre de victimes de la route seront ensuite mises au point et menées de concert avec nos partenaires.

La Société a conçu une stratégie de communication visant à faire de la sécurité routière un enjeu de société, et elle en a amorcé la mise en œuvre. La campagne *Alerte au bilan routier !* avait pour but de rendre inacceptables, pour l'ensemble de la population, les accidents qui résultent de comportements fautifs, comme la consommation abusive d'alcool, la vitesse excessive ou l'omission de boucler la ceinture de sécurité. Au mois de novembre, des messages publicitaires sont parus dans tous les quotidiens ainsi que dans les principaux hebdomadaires et journaux communautaires. De plus, le public était invité à consulter le site Web de la Société, qui proposait notamment un jeu-questionnaire sur la sécurité routière. Cette campagne a coûté 450 000 $.

La Société a préparé le programme de l'Année de la sécurité routière [16]. Dans cette perspective, la concertation avec les corps policiers s'est intensifiée. Le 7 décembre, la Société signait, avec l'Association des directeurs de police du Québec, la Sûreté du Québec et le Service de police de la Ville de Montréal, une entente visant à accroître la présence de policiers sur les routes, dans un but de sensibilisation et de contrôle.

AXE : CONCERTATION RÉGIONALE

» Conformément au mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, d'ici la fin de l'année 2010, en concertation avec les partenaires du milieu, organiser et mettre en œuvre des actions régionales en matière de sécurité routière.

La réalisation de l'objectif 1.2 sera entreprise en 2007. La Société mettra alors en place, de façon progressive, un réseau de coordonnateurs régionaux en sécurité routière en vue, notamment, de favoriser la mise au point de stratégies régionales d'intervention et, ce faisant, de contribuer à la réduction du nombre de victimes de la route.

Il convient de souligner que, depuis plusieurs années, des actions en sécurité routière sont menées dans diverses régions du Québec. Ainsi, l'agence Contrôle routier Québec a mis en place trois tables de concertation régionale en contrôle routier et en sécurité routière : une première pour les régions de l'Abitibi-Témiscamingue et du Nord-du-Québec, une deuxième pour les régions de Laurentides et de Lanaudière, et une troisième pour les régions du Bas-Saint-Laurent et de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine. La sécurité routière des véhicules lourds fait partie des sujets abordés par ces tables. De plus, la Société fait diverses interventions, le plus souvent en collaboration avec des partenaires locaux, comme les corps policiers, le réseau de la santé et le milieu scolaire. Mentionnons, par exemple, la sensibilisation en entreprise et les cliniques de vérification des sièges d'auto pour enfants.

16. Le 13 décembre 2006, l'Assemblée nationale a adopté à l'unanimité une motion visant à faire de l'année 2007, au Québec, l'Année de la sécurité routière.

La qualité des services à la population

ORIENTER LES ACTIVITÉS ET LA PRESTATION DES SERVICES EN FONCTION DES BESOINS ET DES ATTENTES DE LA POPULATION, AINSI QUE DES RESSOURCES DISPONIBLES

Pour maintenir des services de qualité dans un contexte de réduction de l'effectif et de restrictions budgétaires, la Société a choisi d'ajuster et de simplifier sa prestation de services en prenant en considération les besoins et les attentes de la population ainsi que les ressources disponibles. À cette fin, elle verra d'abord à obtenir l'information nécessaire à propos de sa clientèle. Par ailleurs, elle vise à persuader de plus en plus ses clients d'utiliser les modes électroniques de prestation de services qui sont mis à leur disposition.

AXE : CONNAISSANCE DE LA CLIENTÈLE

» À compter de l'année 2008, assurer l'acquisition continue de connaissances pertinentes sur la clientèle de chacun des services.

La réalisation de l'objectif 2.1 sera entreprise en 2007.

AXE : AJUSTEMENT DE LA PRESTATION DE SERVICES

» À compter de l'année 2008, ajuster et simplifier la prestation des services en utilisant les connaissances obtenues sur la clientèle.

La réalisation de l'objectif 2.2 sera entreprise en 2007.

AXE : PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICES

» Du début de l'année 2007 à la fin de l'année 2010, accroître de 10 % l'utilisation des modes électroniques de prestation de services.

En octobre 2006, la Société a mis en place un comité directeur des services en ligne. Ce comité a pour mandats d'améliorer les services actuels — en vue de diminuer le taux d'abandon et ainsi d'augmenter le nombre de transactions effectuées —, d'accroître la notoriété des services électroniques et d'en offrir de nouveaux à la population. Un état de la situation de la prestation électronique de services sera dressé au début de l'année 2007 et des pistes d'amélioration seront étudiées par le comité directeur.

Il convient de signaler que, depuis plusieurs années, la Société fait beaucoup pour rendre les modes électroniques de prestation de services accessibles à sa clientèle.

La mise en place d'un guichet unique de services gouvernementaux

CONTRIBUER À LA MISE EN PLACE DU GUICHET UNIQUE DE SERVICES GOUVERNEMENTAUX

En mai 2004, au moment du dépôt du Plan de modernisation 2004-2007, le gouvernement du Québec annonçait la création de Services Québec. La mission de ce nouvel organisme est d'offrir aux citoyens et aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un guichet unique d'accès à des services publics. Le 6 avril 2006, le gouvernement annonçait qu'il avait choisi d'utiliser le réseau des centres de services de la Société pour déployer le réseau régional de Services Québec. La création de Services Québec s'inscrit dans une démarche continue d'amélioration des services gouvernementaux.

AXE : QUALITÉ ET COÛT DES SERVICES

» **D'ici la fin de l'année 2007, mettre en œuvre, avec le nouveau mandataire Services Québec, une relation d'affaires efficace et efficiente visant l'amélioration de la qualité des services offerts à la clientèle de la Société ainsi qu'une réduction du coût de ceux-ci.**

En 2006, trois centres de services de la Société ont été réaménagés pour recevoir des employés de Services Québec. Il s'agit des centres de services de Lévis, de Saguenay et de Saint-Jean-sur-Richelieu. Ces centres donnent maintenant accès aux services de la Société, à ceux du Bureau de la publicité des droits et à ceux de Communication-Québec.

Selon ce qui est prévu, les autres centres de services de la Société seront progressivement associés au réseau de Services Québec. En 2007, la priorité sera accordée à quatorze capitales régionales : Drummondville, Gaspé, Gatineau, Joliette, Laval, Longueuil, Montréal, Québec, Rimouski, Rouyn-Noranda, Saint-Jérôme, Sept-Îles, Sherbrooke et Trois-Rivières.

AXE : RECONNAISSANCE DE L'EXPERTISE

» **Favoriser le positionnement optimal et la valorisation de l'expertise du personnel de la Société transféré à Services Québec.**

La réalisation de l'objectif 3.2 débutera ultérieurement.

L'équilibre financier

ASSURER L'ÉQUILIBRE FINANCIER

À l'égard de deux de ses mandats, la gestion du Fonds d'assurance automobile et la gestion de l'accès au réseau routier, la Société doit s'autofinancer. Comme, dans ces deux cas, elle est en situation de déficits répétés, elle vise, d'une part, à rétablir l'équilibre des revenus et des dépenses de l'année courante et, d'autre part, à éliminer le déficit accumulé.

AXE : DÉFICIT DE FINANCEMENT

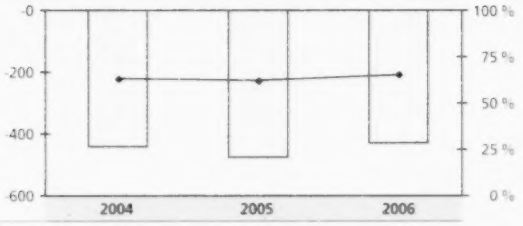
» À la fin de l'année 2010, à l'égard du mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, avoir atteint l'équilibre des revenus et des dépenses de l'année courante.

Indicateurs	Résultats 2006
Taux de financement de l'année courante	65 %
Déficit de financement de l'année courante	425 M $

À propos du déficit de financement de l'année courante, voir la page 119.

Pour l'année d'accidents 2006, les indicateurs du présent objectif se sont mieux comportés qu'il avait été anticipé. L'évolution du bilan routier est le principal facteur qui explique ce résultat. En effet, en 2006, malgré la croissance du parc automobile et du nombre de titulaires de permis de conduire, qui a entraîné un hausse des revenus venant des contributions d'assurance, il y a eu moins de réclamations d'assurance qu'en 2005, ce qui a eu un effet à la baisse sur l'ensemble des dépenses d'indemnisation.

ÉVOLUTION DE LA SITUATION FINANCIÈRE DU FONDS D'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC



	2004	2005	2006
Déficit de financement de l'année courante	-438	-472	-425
Taux de financement de l'année courante	63 %	62 %	65 %

Le déficit de financement sert de point de départ à l'établissement des besoins de financement du Fonds d'assurance. Il est important de mentionner que le calcul du déficit de financement fait abstraction du surplus relatif au taux de rendement réel et des autres revenus de placements, qui apparaissent au bas de l'état des résultats, dans les états financiers. Ces ajustements sont nécessaires pour faire ressortir la tendance à long terme dans le financement du Fonds d'assurance.

La Loi prévoit que le plein financement de l'année d'assurance doit être rétabli au plus tard le 31 décembre 2015. La Société, en tant que fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec, prend les mesures nécessaires pour respecter ses engagements actuels et futurs envers les personnes accidentées.

Pour assurer le plein financement de l'année d'assurance, la Société vise d'abord à diminuer les dépenses du Fonds d'assurance en réduisant le nombre de victimes de la route (orientation stratégique 1) et en optimisant ses façons de faire (orientation stratégique 5), plus particulièrement en ce qui a trait aux réclamations d'assurance. Un ajustement des contributions d'assurance est également nécessaire. En février 2006, la Société publiait un document d'information[17] sur cette question. En juin, après avoir tenu des consultations publiques, le Conseil d'experts sur les contributions d'assurance automobile[18] remettait son rapport[19]. En août, le conseil d'administration de la Société arrêtait la nouvelle tarification des contributions d'assurance automobile, qui entrera en vigueur le 1er janvier 2008.

À compter de l'année 2008, par conséquent, il devrait être possible de constater des effets importants sur les indicateurs du présent objectif.

» À la fin de l'année 2010, à l'égard du mandat de gestion de l'accès au réseau routier, avoir atteint l'équilibre des revenus et des dépenses de l'année courante.

Indicateurs	Résultats 2006	Cibles 2006
Taux de financement	73 %	68 %
Déficit des revenus sur les dépenses	35,9 M$	44,7 M$

En 2006, le déficit réel relativement au mandat de la gestion de l'accès au réseau routier était inférieur de 8,8 millions de dollars à la prévision. C'est qu'en 2006, les revenus ont été plus élevés de 2,4 millions de dollars par rapport à ce qui avait été prévu, tandis que les dépenses de 2006 ont été moins élevées de 6,4 millions de dollars que ce qui avait été prévu.

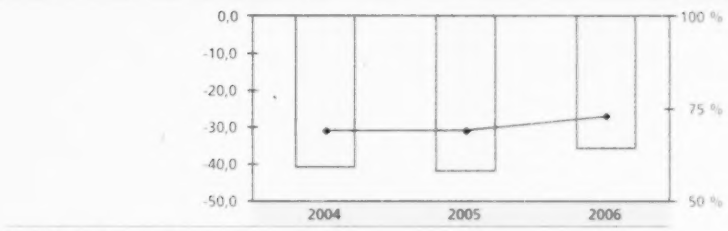
17. Société de l'assurance automobile du Québec, *Pour un régime durable et équitable – Document d'information sur la proposition contenue au projet de règlement sur les contributions d'assurance*, Québec, La Société, février 2006.

18. Le Conseil d'experts sur les contributions d'assurance automobile était formé de membres représentatifs des milieux de l'actuariat et de l'assurance, nommés par le gouvernement. Son mandat était de revoir la démarche suivie et de vérifier les données utilisées par la Société à l'appui des modifications envisagées aux contributions d'assurance, de tenir une consultation publique et de formuler des recommandations dans un rapport remis au conseil d'administration de la Société.

19. Conseil d'experts sur les contributions d'assurance automobile, *Protéger l'avenir*, Québec, Le Conseil, juin 2006.

L'écart relatif aux revenus résulte principalement, d'une part, du volume de transactions plus élevé que celui qui avait été anticipé et, d'autre part, des frais d'administration retenus sur les sommes perçues pour le compte de la Société de financement des infrastructures locales, conformément à l'entente[20], rétroactive à l'année 2005, qui a été conclue en 2006. Les efforts de rationalisation et le report de certains projets en technologies de l'information expliquent l'écart relatif aux dépenses.

ÉVOLUTION DE LA SITUATION FINANCIÈRE DU FONDS D'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC



	2004	2005	2006
Déficit des revenus sur les dépenses (M$)	-41,0	-42,0	-35,9
Taux de financement	69 %	69 %	73 %

AXE : DÉFICIT ACCUMULÉ

» Avant la fin de l'année 2008, à l'égard du mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, avoir adopté une formule de recapitalisation du déficit accumulé et l'avoir soumise au Conseil d'experts sur les contributions d'assurance automobile.

La réalisation de l'objectif 4.2.1 sera entreprise ultérieurement.

20. Rappelons qu'en vertu du Règlement sur l'immatriculation des véhicules routiers (C-24.2, r.1.01.1), la Société perçoit des droits additionnels sur les véhicules munis d'un moteur de forte cylindrée. Selon les termes d'une entente qui a été conclue en 2006, le montant ainsi perçu, diminué des frais d'administration convenus, est remis à la Société de financement des infrastructures locales (SOFIL).

» **À la fin de l'année 2010, avoir amorcé l'élimination du déficit accumulé à l'égard du mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile.**

La réalisation de l'objectif 4.2.2 sera entreprise ultérieurement.

Il convient toutefois de mentionner que le déficit accumulé du Fonds d'assurance a diminué de 398 millions de dollars qu'il était à la fin de 2005, il est passé à 65 millions de dollars à la fin de 2006. De plus, le taux de capitalisation est de 99 %, c'est-à-dire que, pour chaque dollar que l'on prévoit devoir verser aux victimes de la route, 99 cents sont en réserve dans le Fonds.

Notre performance organisationnelle

Pour améliorer sa performance organisationnelle, la Société compte, d'une part, optimiser ses façons de faire et, d'autre part, assurer la mobilisation de son personnel dans un contexte marqué par le changement.

OPTIMISER NOS FAÇONS DE FAIRE

Par la présente orientation, la Société, dans un contexte de réduction de l'effectif et de croissance du volume d'activité, veut continuer à rendre des services de qualité en obtenant des gains d'efficacité et d'efficience. Elle désire notamment limiter la croissance de ses frais d'administration et assurer une charge de travail raisonnable à ses employés.

AXE : EXAMEN CRITIQUE DES ACTIVITÉS

» **D'ici la fin de l'année 2010, à la suite d'un examen critique de l'ensemble des activités, avoir éliminé ou reconfiguré les activités pertinentes de la Société.**

Résultats 2006	Cibles 2006
Le secteur de l'indemnisation des personnes accidentées a fait l'objet d'un examen critique. En 2007, la démarche s'étendra à l'ensemble des activités de la Société.	Adopter l'approche d'examen critique de l'ensemble des activités

Dès 2005, la Société a décidé que les activités liées à l'indemnisation des personnes accidentées devaient faire l'objet d'un examen critique. Cet exercice a été entrepris sans tarder et, au début de 2006, le plan triennal de révision des pratiques et des processus de traitement des réclamations d'assurance était mis en œuvre[21].

En 2005, en vue d'optimiser ses interventions de contrôle sur route et en entreprise, Contrôle routier Québec a amorcé une importante révision de ses activités et de son organisation du travail. En 2006, l'agence a révisé ses pratiques d'intervention en entreprise ainsi que les modalités de contrôle de la qualité de la vérification mécanique faite par les mandataires. De plus, en ce qui a trait à la vérification des entreprises de transport qui participent au Programme d'entretien préventif (PEP), elle a entrepris la révision des modalités de contrôle de la qualité du travail.

En 2007, la démarche d'examen critique s'étendra à l'ensemble des autres activités de la Société.

21. Au sujet de la mise en œuvre de ce plan, voir les résultats relatifs à l'objectif 5.2 à la page suivante.

AXE : OPTIMISATION DES PROCESSUS D'AFFAIRES

» D'ici la fin de l'année 2010, en vue d'offrir des services de qualité dans un contexte de réduction de l'effectif et de croissance du volume d'activité, optimiser les processus d'affaires dans tous les domaines d'activité de la Société.

Résultats 2006	Cibles 2006
Optimisation amorcée dans les secteurs de l'indemnisation des personnes accidentées et du contrôle du transport routier.	Dresser un état de la situation des pratiques d'optimisation

Dans le secteur de l'indemnisation des personnes accidentées, une démarche d'optimisation sur trois ans a été mise en œuvre en 2006. Le plan 2006-2008 de révision des pratiques et des processus de traitement des réclamations d'assurance vise à la fois l'amélioration de la qualité du service, la réduction des durées d'invalidité et la baisse du coût global d'indemnisation. Déjà, à la fin de 2006, la situation s'était améliorée : plus d'empathie dans la réponse aux plaintes, réduction de plusieurs délais de traitement et augmentation de la productivité. Plusieurs autres améliorations tangibles sont attendues en 2007.

Des efforts d'optimisation ont également été faits en ce qui concerne les activités de contrôle du transport routier. Dans le but d'optimiser ses interventions de contrôle sur route et d'harmoniser ses pratiques avec celles des autres provinces canadiennes et des États américains, la Société a adopté la méthode de vérification sur route des véhicules lourds de la *Commercial Vehicle Safety Alliance* (CVSA). Soulignons qu'à la fin de 2006, la grande majorité des contrôleurs routiers avaient été accrédités relativement à cette norme. De plus, le poste de contrôle routier qui a été construit à Saint-Bernard-de-Lacolle intègre des systèmes de transport intelligents, ce qui facilitera la détection des transporteurs à risque tout en améliorant la fluidité de la circulation des véhicules lourds. Mentionnons également qu'en 2006, la Société a procédé à une révision en profondeur du contrôle en entreprise et de l'encadrement des mandataires en vérification mécanique. Des changements seront mis en œuvre en 2007.

En 2007, à la suite de l'examen critique des activités, l'optimisation des processus d'affaires s'étendra à toute la Société.

PROMOUVOIR UNE ORGANISATION RESPECTUEUSE ET MOBILISATRICE FAVORISANT LA CONTRIBUTION DE CHACUN

À la Société, les prochaines années se dérouleront sous le signe du changement : réduction de l'effectif, mise en place du réseau de Services Québec, reconfiguration des activités, optimisation des façons de faire, ajustement des services, recentrage et intensification des activités de sécurité routière, etc. Il y a donc lieu que la stratégie de gestion du personnel facilite le plus possible le changement organisationnel et que les pratiques de gestion se transforment de manière à assurer la pleine mobilisation du personnel. La Société accordera une attention particulière à la satisfaction de ses employés à l'égard de deux révélateurs de l'état de la situation : le climat de travail et le sentiment d'appartenance à l'organisation.

AXE : GESTION DU CHANGEMENT

» D'ici la fin de l'année 2008, mettre en œuvre une stratégie de gestion du personnel propre à faciliter le changement organisationnel.

Cet objectif comprend deux volets : la gestion de la main-d'œuvre et la gestion du changement.

En janvier 2006, une table d'orientation en planification de la main-d'œuvre a été mise sur pied à la Société en vue de proposer des orientations pour le renouvellement du personnel et la préparation de la relève. Les recommandations de cette table ont notamment mené à une analyse visant à déterminer les secteurs vulnérables et les transferts d'expertise requis.

En juillet 2006, le Plan pluriannuel de main-d'œuvre 2006-2009 de la Société a été remis au Secrétariat du Conseil du trésor. Ce document constituait une mise à jour de l'information présentée dans le plan de main-d'œuvre précédent. Il confirmait la mise en œuvre des stratégies de renouvellement de l'effectif énoncées en 2005.

En ce qui a trait à la gestion du changement, au cours de l'année 2006, la Société a amorcé les travaux en vue de mettre au point un cadre d'intervention qui servira à accompagner les gestionnaires et leurs équipes dans la réalisation de leurs projets de changement. De plus, dans le but de soutenir la gestion des personnes touchées par les changements organisationnels, la Société a mis au point une offre de formation visant à renforcer l'exercice du leadership, de la supervision, de l'accompagnement professionnel et de la communication.

AXE : MISE À CONTRIBUTION DU PERSONNEL

» À la fin de l'année 2010, avoir accentué les pratiques de gestion basées sur la participation, la responsabilisation et la valorisation du personnel de la Société.

En 2006, des actions ont été menées en vue d'entreprendre, dès le début de 2007, des projets visant, entre autres, l'évaluation du climat organisationnel, l'établissement d'un cadre de référence pour la gestion des contributions des employés et la mise en place d'une démarche relative à la gestion des conflits.

Il convient de signaler qu'à l'automne 2006, dans une perspective de mobilisation du personnel, le président-directeur général a présenté les enjeux et les orientations du Plan stratégique 2006-2010 à l'ensemble des employés de la Société.

LE TRAITEMENT DES PLAINTES

La Société s'assure du traitement rapide et équitable des plaintes reçues de citoyens qui se croient victimes d'une erreur ou d'une injustice, ou qui sont insatisfaits des services reçus. En 2006, la Société a reçu 4 828 plaintes[22], en grande majorité par téléphone (66 %), comparativement à 4 497 en 2005. Les plaintes reçues touchaient principalement les champs d'activité suivants : la délivrance des permis de conduire (2 068 plaintes), l'indemnisation des personnes accidentées (1 252 plaintes) et l'immatriculation des véhicules (981 plaintes).

Au cours de l'année 2006, parmi les 4 868 plaintes traitées, 1 620 se sont révélées justifiées, au nombre desquelles 544 se rapportaient à l'un ou l'autre des engagements de la Déclaration de services aux citoyens. Le taux de plaintes justifiées est donc de 33 % (1 620/4 868), ce qui représente une baisse appréciable comparativement au taux de 44 % constaté en 2004 et en 2005.

Rappelons que, selon la politique de la Société sur le traitement des plaintes, une plainte est dite justifiée lorsque l'analyse des faits démontre qu'il y a eu erreur, ou encore qu'un manquement a été constaté en ce qui a trait aux engagements de la Déclaration de services aux citoyens ou à d'autres normes de prestation de services. Une telle plainte appelle généralement un correctif ou une intervention de la part de la Société.

Les principaux motifs d'insatisfaction exprimés dans les plaintes justifiées avaient trait aux sujets suivants : la fiabilité des renseignements obtenus (30 %), l'accessibilité des services (23 %), la compétence du personnel, le respect ou la courtoisie (22 %) et le temps d'attente dans les centres de services (16 %).

Enfin, à la suite de recommandations du Bureau des plaintes, les unités ont pris des mesures en vue d'apporter des clarifications et des correctifs[23]. Parmi les clarifications et les correctifs apportés en 2006, il convient de mentionner :

- l'ajout de personnel en vue de diminuer le délai de traitement des avis médicaux pour l'obtention ou le maintien du permis de conduire;
- l'amélioration de la section sur le paiement et le renouvellement du permis de conduire, dans le site Web de la Société;
- la révision du formulaire Déclaration de transfert de propriété suite à un décès;
- la révision de la marche à suivre pour le changement de nom dans un dossier de permis de conduire ou d'immatriculation;
- la révision de certaines lettres adressées à la clientèle à propos du permis de conduire ou de la vignette de stationnement pour personnes handicapées.

22. En avril 2003, la Société a mis en place un nouveau système de gestion des plaintes et elle a adopté une politique selon laquelle toutes les plaintes reçues doivent être enregistrées. Compte tenu du fait que ce système n'est toujours pas déployé dans les centres de services, des erreurs peuvent être faites quant à la proportion des plaintes reçues qui n'ont effectivement pas été enregistrées.

23. Selon la complexité de la situation, à la suite de l'analyse des plaintes, d'autres démarches ou d'autres études peuvent être nécessaires afin de déterminer la bonne décision à prendre.

LES RÉSULTATS À L'ÉGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Les pages qui suivent contiennent une reddition de comptes à l'égard des vingt[24] engagements de la Déclaration de services aux citoyens de la Société. On y présente d'abord un tableau sommaire. Suivent les résultats à l'égard des normes de prestation de services, présentés sous quatre rubriques : nos engagements généraux, nos engagements en matière de communication avec les citoyens, nos engagements envers les usagers de la route et nos engagements envers les personnes accidentées.

UN TABLEAU SOMMAIRE

Norme	Aperçu des résultats	Plaintes justifiées[25]	Page
Nos engagements généraux			
1.1 Mettre à votre service du personnel compétent, respectueux et courtois.	Indices de satisfaction de 8,5 à 8,8 sur 10.	109	54
1.2 Vous faciliter l'accès à tous nos services.	Ligne sans frais en service pour les professionnels de la santé et les propriétaires et exploitants de véhicules lourds.	115	55
1.3 Traiter vos demandes de manière équitable et confidentielle.	Indices de satisfaction de 8,7 et 9,1 sur 10.	19	57
1.4 Communiquer avec vous dans un langage simple, clair et concis.	Indice de satisfaction de 8,9 sur 10.	2	57
1.5 Vous fournir des renseignements fiables.	Indice de satisfaction de 8,6 sur 10.	154	58
1.6 Lorsque c'est possible, vous informer des délais de service ou de traitement de vos demandes.	Mesures prises pour informer la clientèle du temps d'attente.	5	58
Nos engagements en matière de communication avec les citoyens			
2.1 Répondre à votre appel téléphonique en 3 minutes ou moins, à compter du moment où vous demandez à parler à un préposé.	Délai respecté dans 71 % des cas.	3	59
2.2 Retourner votre appel téléphonique en 2 jours ouvrables ou moins, si cela est nécessaire.	Délai respecté dans 86 % des cas.	26	60
2.3 Répondre à votre correspondance écrite en 10 jours ouvrables ou moins, à compter de sa réception.	Délai respecté dans 79 % des cas.	15	60
2.4 Répondre à votre courrier électronique en 2 jours ouvrables ou moins.	Délai respecté dans 99 % des cas.	2	61
2.5 Répondre à toute plainte écrite dans les 15 jours ouvrables, suivant sa réception.	Délai respecté dans 81 % des cas.	4	61

24. En 2006, l'engagement « Vous êtes intercepté sur la route par un contrôleur routier ? Minimisez la durée d'une vérification au cours de laquelle aucune infraction ou défectuosité n'est détectée » a été retiré. Cet engagement n'était plus pertinent depuis que la Société avait adhéré aux normes nord-américaines de la Commercial Vehicle Safety Alliance (CVSA), qui prévoient l'examen complet des véhicules interceptés.

25. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 22 à la page 51.

UN TABLEAU SOMMAIRE (SUITE)

Norme	Aperçu des résultats	Plaintes justifiées[26]	Page
Nos engagements envers les usagers de la route			
3.1 En centre de service, vous servir en 30 minutes ou moins.	Délai respecté dans 86 % des cas.	82	62
3.2 Vous fixer un rendez-vous dans les 20 jours ouvrables pour passer un examen théorique ou pratique pour la conduite d'un véhicule de promenade ou d'une motocyclette.	Délai respecté dans 79 % des cas.	7	62
3.3 Vous fixer un rendez-vous dans les 10 jours ouvrables pour passer un examen théorique ou pratique pour la conduite d'un véhicule lourd.	Délai respecté dans 80 % des cas.	0	64
3.4 Vous faire parvenir votre permis de conduire dans les 10 jours ouvrables, suivant la prise de la photo dans un point de service.	Délai respecté dans 100 % des cas.	0	65
3.5 Vous transmettre l'état de votre dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds dans les 5 jours ouvrables, suivant votre demande.	Délai respecté dans 100 % des cas.	0	66
3.6 Donner suite aux demandes de modifications de votre dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds dans les 10 jours ouvrables, suivant votre demande.	Délai respecté dans 92 % des cas.	0	67
Nos engagements envers les personnes accidentées			
4.1 Vous téléphoner dans les 10 jours ouvrables, suivant la réception de votre demande d'indemnisation, pour vous informer des étapes et des délais de traitement de votre dossier; et, si vous avez droit à une indemnité de remplacement du revenu, pour vous indiquer le délai d'émission du premier paiement.	Délai respecté dans 68 % des cas.	1	68
4.2 Communiquer avec vous dans les 10 jours ouvrables, suivant la décision de vous offrir un programme de réadaptation.	Délai respecté dans 86 % des cas.	0	68
4.3 Si vous demandez la révision d'une décision rendue dans votre dossier, vous informer de vos droits par écrit et chercher une solution avec vous.	Poursuite de la nouvelle approche de révision.	0	69
	TOTAL	544	

26. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 22 à la page 51.

Nos engagements généraux

En 2006, la Société n'a pas mené de sondages auprès de sa clientèle. Pour effectuer sa reddition de comptes à l'égard des engagements généraux de sa déclaration de services aux citoyens, elle utilise principalement les résultats des enquêtes suivantes :

- une enquête menée en décembre 2005 par la firme Léger Marketing auprès de la clientèle ayant téléphoné à la Société pour obtenir des renseignements généraux ou un service relatif au permis de conduire ou à l'immatriculation d'un véhicule[27] ;
- un rapport synthèse de la firme Léger Marketing, déposé en juillet 2005, portant sur l'utilisation du site Web de la Société. Ce rapport se fondait sur une enquête menée auprès des visiteurs de ce site au cours de la période s'échelonnant de février à mai 2005 ;
- une enquête de la firme Léger Marketing menée en juin 2005 auprès de la clientèle des sites Web des organismes membres du Centre d'expertise des grands organismes[28], en vue de dresser un portrait des utilisateurs de ces sites ;
- une enquête menée par la firme Léger Marketing en décembre 2004 auprès de la clientèle de la Société s'étant présentée dans un point de service pour obtenir un service relatif au permis de conduire ou à l'immatriculation d'un véhicule. Cette enquête avait pour but de mesurer la satisfaction de la clientèle à l'égard des services rendus et de connaître les besoins et les attentes de celle-ci, notamment en ce qui a trait aux engagements de la Déclaration de services aux citoyens.

Norme 1.1 » Mettre à votre service du personnel compétent, respectueux et courtois

	Indice de satisfaction		
	2004	2005	2006
	Clientèle des points de service	Clientèle des services téléphoniques	Plaintes justifiées[29]
Compétence des employés	8,9/10	8,5/10	36
Respect	9,1/10	8,8/10	73
Courtoisie	8,9/10	8,8/10	

La Société offre au personnel de première ligne divers programmes de formation et de perfectionnement de nature à compléter leurs connaissances ou à renforcer leurs habiletés pour maintenir et accroître leur degré de compétence[30]. Ces programmes sont revus périodiquement selon l'évolution du cadre légal, réglementaire et administratif dans lequel la Société évolue, ainsi que les changements apportés aux outils de soutien à la tâche mis à leur disposition.

En ce qui concerne la courtoisie et la compétence du personnel, les données recueillies par la Société se comparent aux indices de satisfaction obtenus en 2006 par la Régie des rentes du Québec.

	Indice de satisfaction	
	Courtoisie	Compétence
Société – Clientèle des points de service (2004)	8,9/10	8,9/10
Société – Clientèle des services téléphoniques (2005)	8,8/10	8,5/10
Régie des rentes du Québec[31]	88,7/100	84,3/100

27. Ce sondage utilisait une échelle de un à dix.
28. Les données recueillies par des sondages en ligne ne peuvent être représentatives de la population en général compte tenu des difficultés liées à l'échantillonnage. Ainsi, les résultats présentent uniquement l'opinion des répondants et, pour confirmer les tendances, ils doivent être recoupés avec d'autres données.
29. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 22 à la page 51.
30. La compétence se définit comme l'ensemble des savoirs, des savoir-faire et des savoir-être mis à contribution dans l'exercice d'une fonction.
31. Régie des Rentes du Québec, *Rapport annuel de gestion 2005-2006*, Québec, La Régie, 2006. Sondage effectué en 2006 auprès de la clientèle des trois programmes gérés par la Régie.

Précisons que chaque année, depuis 2003, la Société consacre une partie importante de son budget d'administration à la formation; en 2006, cette proportion atteignait 2,9 % de la masse salariale.

Indicateur	2003	2004	2005	2006
Proportion de la masse salariale consacrée à la formation	2,46 %	2,94 %	2,95 %	2,90 %

En 2006, la Société a enregistré 109 plaintes[32] justifiées qui avaient trait à la présente norme, soit 20 % des 544 plaintes justifiées relatives à la Déclaration de services aux citoyens. Parmi celles-ci, 73 portaient sur des manquements au respect ou à la courtoisie et 36 reprochaient un manque de compétence, principalement en rapport avec des transactions en centre de services[33].

Norme 1.2 » Vous faciliter l'accès à tous nos services

En 2006, la Société a poursuivi ses efforts afin d'améliorer l'accès à tous ses services. En 2006, deux lignes sans frais étaient en service, l'une, pour les professionnels de la santé et l'autre, pour les propriétaires et exploitants de véhicules lourds.

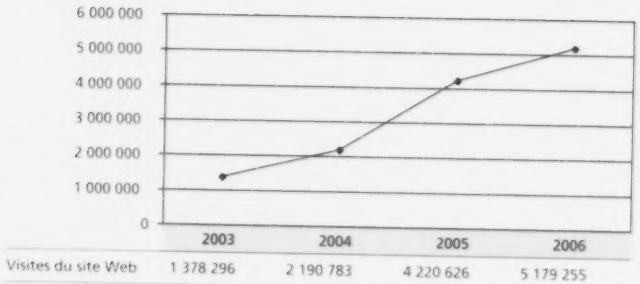
	Nombre d'appels reçus en 2006
Professionnels de la santé	14 404
Propriétaires et exploitants de véhicules lourds	2 317

Depuis 2003, la fréquentation du site Web de la Société ne cesse d'augmenter. Ce dernier fait maintenant partie des sites les plus consultés au gouvernement du Québec. De plus, en 2006, il s'est classé parmi les 25 meilleurs sites Web répertoriés dans le palmarès établi par la revue *Commerce*. Il a même devancé, dans ce classement, le seul autre site gouvernemental qui y figurait, celui d'Hydro-Québec. Ce palmarès jugeait les sites selon quatre paramètres : la création de valeur pour le client, l'expérience utilisateur, la communicabilité et les tests utilisateur.

32. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 22 à la page 51.

33. Pour permettre d'apprécier correctement cette situation, il convient de mentionner qu'en 2006, près de 5,4 millions de transactions ont été effectuées dans les centres de services et près de 4,4 millions de transactions dans les points de service exploités par des mandataires de la Société.

VISITES DU SITE WEB



	2003	2004	2005	2006
Visites du site Web	1 378 296	2 190 783	4 220 626	5 179 255

Il convient de mentionner que le site Web de la Société répond de manière adéquate aux besoins des internautes. En effet, dans les sondages effectués auprès des personnes qui fréquentent son site Web, 90 % des répondants ont affirmé qu'il était « très facile » ou « assez facile » d'y trouver les renseignements recherchés; notons que 76 % des répondants ont dit y avoir effectivement trouvé ce qu'ils cherchaient. Ces résultats se comparent à la moyenne de ceux qui ont été obtenus pour les sites des membres du Centre d'expertise des grands organismes[34] (91 % dans le premier cas et 71 % dans le second).

Au cours des dernières années, la Société a mis en ligne plusieurs services qui répondent aux priorités indiquées par les citoyens; en 2006, pour la clientèle des personnes accidentées, les formulaires de dépôt direct et de demande d'indemnité ont été mis en ligne.

En terminant, sur le plan de l'accès aux services, mentionnons qu'un hôpital s'est ajouté au réseau de prise en charge rapide des personnes accidentées, lequel compte maintenant 31 établissements hospitaliers.

En 2006, la Société a enregistré 115 plaintes[35] justifiées qui avaient trait à la présente norme, soit 21,1 % des 544 plaintes justifiées relatives à la Déclaration de services aux citoyens. Parmi celles-ci, 79 avaient trait au système de réponse vocale interactive et 30, à l'accès par téléphone.

34. Le Centre d'expertise des grands organismes regroupe sept organismes du gouvernement du Québec : la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances, la Commission des normes du travail, la Commission de la santé et de la sécurité du travail, la Régie de l'assurance maladie du Québec, la Régie des rentes du Québec, Services Québec et la Société de l'assurance automobile du Québec. La mission de ce centre est de favoriser l'amélioration des services publics en soutenant les organismes membres.

35. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 22 à la page 51.

Norme 1.3 » Traiter vos demandes de manière équitable et confidentielle

	Indice de satisfaction		
	2004	2005	2006
	Clientèle des points de service	Clientèle des services téléphoniques	Plaintes justifiées[36]
Traitement juste	9,2/10	8,7/10	6
Absence de discrimination et de préjugés	9,4/10	ND	
Confidentialité accordée à votre dossier	9,3/10	9,1/10	13

Au fil des ans, la satisfaction de la clientèle demeure élevée, tant en ce qui concerne l'équité que la confidentialité. Toutefois, la Société cherche continuellement des façons d'améliorer la qualité des services.

Norme 1.4 » Communiquer avec vous dans un langage simple, clair et concis

	Indice de satisfaction			
	2004	2005	2006	2006
	Clientèle des points de service	Clientèle des services téléphoniques		Plaintes justifiées[36]
Société	9,2/10	8,9/10	ND	2
Régie des rentes du Québec[37]			86,5/100	

Bien que la clientèle soit très satisfaite de la simplicité et de la clarté du langage dont le personnel fait usage, la Société poursuit ses travaux de simplification des communications verbales et écrites. En 2006, plusieurs documents destinés à la population ont été revus et simplifiés.

36. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 22 à la page 51.
37. Régie des rentes du Québec, *op. cit.*

Norme 1.5 » Vous fournir des renseignements fiables

	Indice de satisfaction			
	2004	2005	2006	2006
	Clientèle des points de service	Clientèle des services téléphoniques		Plaintes justifiées[38]
Société – Fiabilité du service reçu	9,0/10	ND	ND	154
Société – Précision et exactitude de l'information reçue	8,9/10	8,6/10	ND	
Régie des rentes du Québec - Fiabilité[39]			84,0/100	

Afin d'appuyer les personnes qui donnent des renseignements par téléphone ou aux comptoirs des points de service, la Société met à leur disposition des outils perfectionnés de soutien à la tâche alliant les avantages du manuel électronique et de la base de connaissances. Ces outils, qui leur permettent d'offrir des services d'une grande fiabilité, font l'objet d'une révision régulière et sont bonifiés par de l'information relative au cheminement des dossiers et aux délais de traitement.

En 2006, la Société a enregistré 154 plaintes[38] justifiées qui avaient trait à la présente norme, soit 28,3 % des 544 plaintes justifiées relatives à la Déclaration de services aux citoyens. Parmi celles-ci, environ une plainte sur quatre avait trait à une information obtenue dans un centre de services ou dans un point de service exploité par un mandataire de la Société[40].

Norme 1.6 » Lorsque c'est possible, vous informer des délais de service ou de traitement de vos demandes

Cet engagement vise à mieux répondre aux attentes de la clientèle qui désire une information personnalisée sur les délais prévisibles de service.

Dans la majorité des secteurs de la Société, des mesures ont été prises pour informer la clientèle des délais à prévoir avant l'obtention du service demandé. C'est le cas, notamment, des services aux personnes accidentées (indemnisation, réadaptation et révision administrative), du suivi des sanctions des conducteurs et de l'évaluation médicale des conducteurs.

En ce qui concerne les services téléphoniques, lorsque le délai prévisible risque de dépasser la norme mentionnée dans sa déclaration de services aux citoyens, la Société informe sa clientèle du temps d'attente probable. Par exemple, dès que le délai d'attente au téléphone dépasse une minute, la personne qui appelle est informée du temps approximatif qu'il lui reste à attendre avant de parler à un préposé aux renseignements. Dans les centres de services, c'est au moyen d'un écran affichant le numéro de la personne actuellement servie que les clients peuvent évaluer le temps d'attente restant.

En 2006, la Société a enregistré cinq plaintes[38] justifiées qui avaient trait à la présente norme.

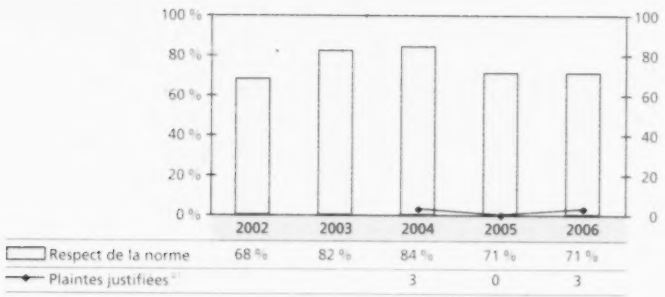
38. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 22 à la page 51.
39. Régie des rentes du Québec, *op. cit.*
40. À propos du nombre de transactions, voir la note 33 à la page 55.

Nos engagements spécifiques

NOS ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE COMMUNICATION AVEC LES CITOYENS

Norme 2.1 » Répondre à votre appel téléphonique en 3 minutes ou moins, à compter du moment où vous demandez à parler à un préposé

PROPORTION DES APPELS PRIS EN 3 MINUTES OU MOINS



	2002	2003	2004	2005	2006
Respect de la norme	68 %	82 %	84 %	71 %	71 %
Plaintes justifiées[41]			3	0	3

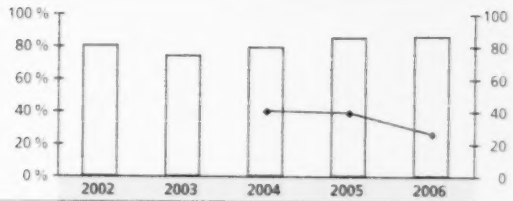
En 2006, malgré les mesures de gestion prises, la Société n'a pas amélioré le taux de respect de la présente norme. La décroissance de l'effectif, dans un contexte de grande variation du volume des appels entrants, est le principal facteur en cause. Signalons toutefois que le nombre de plaintes justifiées en rapport avec la présente norme reste minime.

Par ailleurs, au cours de l'année 2006, la Société a poursuivi son programme d'écoute téléphonique et de formation continue. Ce programme est important pour l'amélioration du service; il est prévu qu'il se poursuive au cours des prochaines années.

41. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 22 à la page 51.

Norme 2.2 » Retourner votre appel téléphonique en 2 jours ouvrables ou moins, si cela est nécessaire

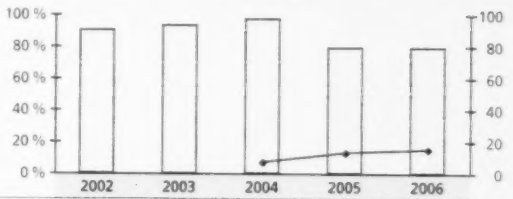
PROPORTION DES APPELS RETOURNÉS EN 2 JOURS OUVRABLES OU MOINS



	2002	2003	2004	2005	2006
Respect de la norme	80 %	74 %	79 %	85 %	86 %
Plaintes justifiées[42]			40	39	26

Norme 2.3 » Répondre à votre correspondance écrite en 10 jours ouvrables ou moins, à compter de sa réception

PROPORTION DE LA CORRESPONDANCE TRAITÉE EN 10 JOURS OUVRABLES OU MOINS



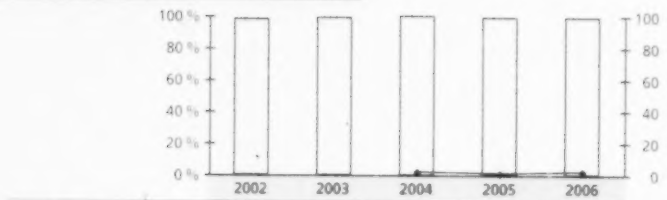
	2002	2003	2004	2005	2006
Respect de la norme	90 %	93 %	97 %	79 %	79 %
Plaintes justifiées[42]			7	13	15

Depuis l'année 2005, dans le calcul du taux de respect de la présente norme, la Société tient compte de la correspondance reçue des personnes accidentées de la route. Ce changement explique la diminution marquée du taux de respect de la norme en 2005.

42. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 22 à la page 51.

Norme 2.4 » Répondre à votre courrier électronique en 2 jours ouvrables ou moins

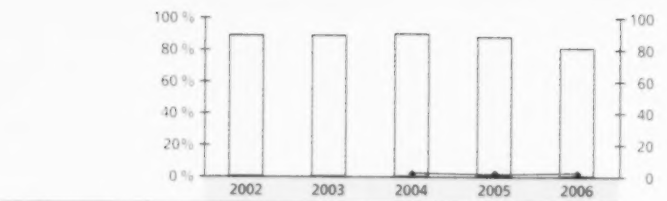
PROPORTION DE LA CORRESPONDANCE ÉLECTRONIQUE TRAITÉE EN 2 JOURS OUVRABLES OU MOINS



	2002	2003	2004	2005	2006
Respect de la norme	98 %	99 %	100 %	99 %	99 %
Plaintes justifiées			2	1	2

Norme 2.5 » Répondre à toute plainte écrite dans les 15 jours ouvrables, suivant sa réception

PROPORTION DES PLAINTES ÉCRITES TRAITÉES EN 15 JOURS OUVRABLES OU MOINS



	2002	2003	2004	2005	2006
Respect de la norme	89 %	89 %	90 %	88 %	81 %
Plaintes justifiées [43]			3	2	4

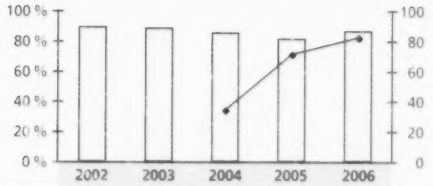
En 2006, des changements ont été apportés au processus de traitement des plaintes des personnes accidentées en vue, notamment, d'améliorer la qualité des réponses écrites. La diminution du taux global de respect de la présente norme résulte de la période d'ajustement à ce nouveau processus.

43. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 22 à la page 51.

NOS ENGAGEMENTS ENVERS LES USAGERS DE LA ROUTE

Norme 3.1 » En centre de services, vous servir en 30 minutes ou moins

PROPORTION DES CAS OÙ L'ATTENTE AU COMPTOIR NE DÉPASSE PAS 30 MINUTES



	2002	2003	2004	2005	2006
Respect de la norme	89 %	88 %	85 %	81 %	86 %
Plaintes justifiées [44]			34	71	82
Temps moyen d'attente	12,9	13,6	15,6	16,9	14,6

Norme 3.2 » Vous fixer un rendez-vous dans les 20 jours ouvrables pour passer un examen théorique ou pratique pour la conduite d'un véhicule de promenade ou d'une motocyclette

PROPORTION DES CAS OÙ LE RENDEZ-VOUS POUR UN EXAMEN DE CONDUITE EST FIXÉ DANS UNE PÉRIODE D'AU PLUS 20 JOURS OUVRABLES (VÉHICULES DE PROMENADE ET MOTOS)

	2002	2003	2004	2005	2006
Respect de la norme	84 %	68 %	70 %	78 %	79 %
Plaintes justifiées [44]			13	8	7

En 2006, à l'égard du respect de la présente norme, la situation s'est quelque peu améliorée par rapport à l'année précédente. Malgré le manque de ressources spécialisées en évaluation des conducteurs, l'utilisation judicieuse du personnel et un suivi serré des grilles de rendez-vous ont permis d'atteindre ce résultat.

44. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 22 à la page 51.

EXAMEN DE CONDUITE[45]

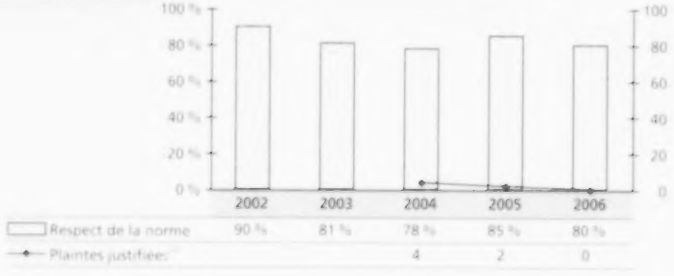
	Société				
	Norme	Délai moyen	Ontario	Alberta	Saskatchewan[46]
Véhicules de promenade					
Délai pour passer un examen théorique de conduite	20 jours ouvrables	11,3 jours ouvrables	Aucun rendez-vous requis	Aucun rendez-vous requis	Aucun rendez-vous requis à Regina et à Saskatoon; 5 jours ouvrables en région
Délai pour passer un examen pratique de conduite	20 jours ouvrables	9,3 jours ouvrables	42 jours ou moins	1-2 jours ouvrables	5 jours ouvrables dans les centres urbains; une fois par mois en région
Motocyclettes					
Délai pour passer un examen théorique de conduite	20 jours ouvrables	5,2 jours ouvrables	Aucun rendez-vous requis	Aucun rendez-vous requis	Aucun rendez-vous requis à Regina et à Saskatoon; 5 jours ouvrables en région
Délai pour passer un examen pratique de conduite	20 jours ouvrables	11,2 jours ouvrables	42 jours ou moins	1-2 jours ouvrables	5 jours ouvrables dans les centres urbains; une fois par mois en région

45. Résultats d'une enquête qu'a menée la Société, en février 2006, auprès des autres provinces canadiennes.

46. En Saskatchewan, les examens de conduite sont offerts dans 62 centres d'évaluation des conducteurs (12 bureaux régionaux et 50 centres satellites) répartis sur le territoire. Les centres satellites n'offrent pas ces examens à temps plein.

Norme 3.3 » Vous fixer un rendez-vous dans les 10 jours ouvrables pour passer un examen théorique ou pratique pour la conduite d'un véhicule lourd

PROPORTION DES CAS OÙ LE RENDEZ-VOUS POUR UN EXAMEN DE CONDUITE EST FIXÉ DANS UNE PÉRIODE D'AU PLUS 10 JOURS OUVRABLES (VÉHICULES LOURDS)



La pénurie d'évaluateurs spécialisés dans la conduite de véhicules lourds explique la difficulté à bien respecter la présente norme au cours des dernières années. En 2006, la Société a effectué une gestion serrée de ses grilles de rendez-vous et a mis en place diverses mesures visant à optimiser les ressources. En 2007, il est prévu que de nouveaux évaluateurs seront ajoutés dans la région de Montréal, où l'on constate le plus fort achalandage.

EXAMEN DE CONDUITE[47]

	Société				
	Norme	Délai moyen	Ontario	Alberta	Saskatchewan[48]
Véhicules lourds					
Délai pour passer un examen théorique de conduite	10 jours ouvrables	4,5 jours ouvrables	Aucun rendez-vous requis	Aucun rendez-vous requis	Aucun rendez-vous requis à Regina et à Saskatoon, 5 jours ouvrables en région
Délai pour passer un examen pratique de conduite	10 jours ouvrables	7,9 jours ouvrables	42 jours ou moins	3-5 jours ouvrables	5 jours ouvrables dans les centres urbains, une fois par mois en région

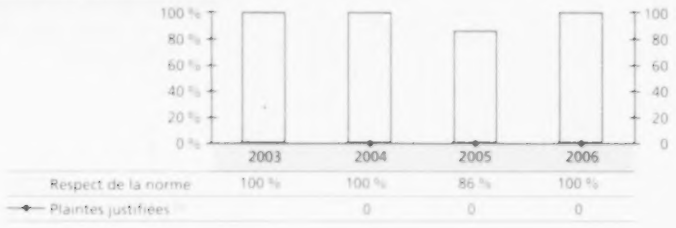
47. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 22 à la page 51.

48. Résultats d'une enquête qu'a menée la Société, en février 2006, auprès des autres provinces canadiennes.

49. En Saskatchewan, les examens de conduite sont offerts dans 62 centres d'évaluation des conducteurs (12 bureaux régionaux et 50 centres satellites) répartis sur le territoire. Les centres satellites n'offrent pas ces examens à temps plein.

Norme 3.4 » Vous faire parvenir votre permis de conduire dans les 10 jours ouvrables, suivant la prise de photo dans un point de service

PROPORTION DES CAS OÙ VOTRE PERMIS DE CONDUIRE VOUS PARVIENT DANS LES 10 JOURS OUVRABLES, SUIVANT LA PRISE DE PHOTO DANS UN POINT DE SERVICE



PERMIS DE CONDUIRE[51]

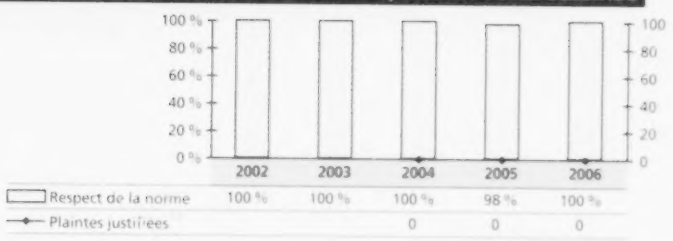
	Société	Ontario	Alberta	Saskatchewan
Délai d'attente pour recevoir le permis de conduire avec photographie	Norme de 10 jours ouvrables	30-40 jours ouvrables	4-7 jours	10 jours, à Regina et à Saskatoon, les clients peuvent payer un supplément de 10 $ et l'obtenir immédiatement

50. Au sujet de l'interruption sur les plaintes, voir la note 23 à la page 51.

51. Résultats d'une enquête qui a mené la Société, en février 2006, auprès des autres provinces canadiennes.

Norme 3.5 » Vous transmettre l'état de votre dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds dans les 5 jours ouvrables, suivant votre demande

PROPORTION DES CAS OÙ L'INFORMATION RELATIVE À L'ÉTAT DE VOTRE DOSSIER DE PROPRIÉTAIRE ET EXPLOITANT DE VÉHICULES LOURDS VOUS EST TRANSMISE DANS LES 5 JOURS OUVRABLES, SUIVANT VOTRE DEMANDE



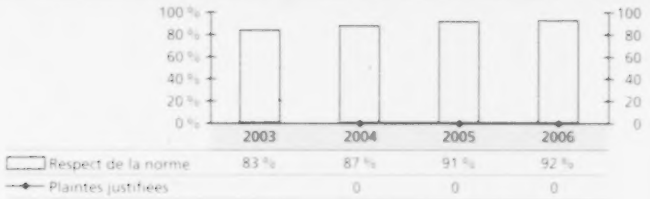
DOSSIER DE PROPRIÉTAIRE ET EXPLOITANT DE VÉHICULES LOURDS[51]

	Société				
	Norme	Délai moyen	Ontario	Alberta	Saskatchewan
Délai d'attente pour recevoir une copie du dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds	5 jours ouvrables	2,2 jours ouvrables	Immédiatement au centre de services, 15 jours ouvrables par courrier ou en ligne	Le jour même	1 jour

52. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 22 à la page 51.
53. Résultats d'une enquête qu'a menée la Société, en février 2006, auprès des autres provinces canadiennes.

Norme 3.6 » Donner suite aux demandes de modifications de votre dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds dans les 10 jours ouvrables, suivant votre demande

PROPORTION DES CAS OÙ LA SOCIÉTÉ DONNE SUITE AUX DEMANDES DE MODIFICATION DE VOTRE DOSSIER DE PROPRIÉTAIRE ET EXPLOITANT DE VÉHICULES LOURDS DANS LES 10 JOURS OUVRABLES, SUIVANT VOTRE DEMANDE



DOSSIER DE PROPRIÉTAIRE ET EXPLOITANT DE VÉHICULES LOURDS[53]

	Société				
	Norme	Délai moyen	Ontario	Alberta	Saskatchewan
Délai pour la modification du dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds	10 jours ouvrables	4,3 jours ouvrables	Immédiatement au centre de services	2-4 jours	2 jours

Norme 3.7 » En cas d'interception par un contrôleur routier, minimiser la durée d'une vérification au cours de laquelle aucune infraction ou défectuosité n'est détectée

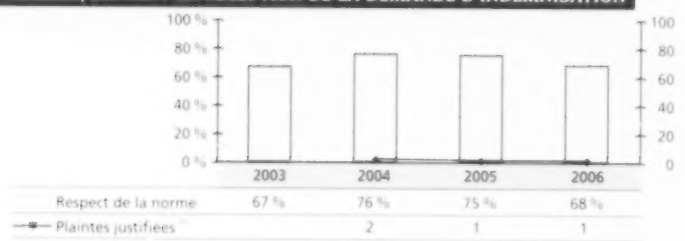
Cet engagement a été retiré en raison de l'adhésion de la Société aux normes nord-américaines de la *Commercial Vehicle Safety Alliance* (CVSA) qui prévoient l'examen complet des véhicules interceptés.

54. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 22 à la page 51.
55. Résultats d'une enquête qui a menée la Société en février 2006 auprès des autres provinces canadiennes.

NOS ENGAGEMENTS ENVERS LES PERSONNES ACCIDENTÉES

Norme 4.1 » Vous téléphoner dans les 10 jours ouvrables, suivant la réception de votre demande d'indemnisation, pour vous informer des étapes et des délais de traitement de votre dossier; et si vous avez droit à une indemnité de remplacement de revenu, pour vous indiquer le délai d'émission du premier paiement

PROPORTION DES APPELS TÉLÉPHONIQUES RELATIFS À L'OUVERTURE DU DOSSIER QUI ONT ÉTÉ RÉALISÉS DANS LES 10 JOURS OUVRABLES, SUIVANT LA RÉCEPTION DE LA DEMANDE D'INDEMNISATION

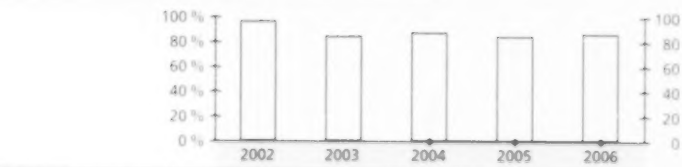


	2003	2004	2005	2006
Respect de la norme	67 %	76 %	75 %	68 %
Plaintes justifiées[56]		2	1	1

Des changements importants ont eu lieu à la Société en ce qui concerne le traitement des réclamations d'assurance en dommages corporels. En 2006, les efforts ont été dirigés, de façon prioritaire, vers la mise en œuvre du plan triennal de révision des façons de faire et des processus.

Norme 4.2 » Communiquer avec vous dans les 10 jours ouvrables, suivant la décision de vous offrir un programme de réadaptation

PROPORTION DES CAS OÙ UN CONSEILLER EN RÉADAPTATION COMMUNIQUE AVEC LE CLIENT DANS LES 10 JOURS OUVRABLES, SUIVANT LA DÉCISION DE LUI OFFRIR UN PROGRAMME DE RÉADAPATATION



	2002	2003	2004	2005	2006
Respect de la norme	96 %	84 %	87 %	84 %	86 %
Plaintes justifiées[56]			0	0	0

56. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 22 à la page 51.

Norme 4.3 » Si vous demandez la révision d'une décision rendue dans votre dossier, vous informer de vos droits par écrit et chercher une solution avec vous

Depuis l'été 2005, lorsqu'un client demande une révision administrative de son dossier, le réviseur communique avec lui pour l'informer des éléments qui pourraient faire modifier la décision initiale. Tout au long de l'année 2006, la Société a poursuivi son approche de révision axée sur la communication avec les clients. Rappelons que, depuis le 1er juillet 2006, en vertu de la Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q., c. A-25), la Société doit rendre une décision de révision administrative dans un délai de 90 jours[57].

En 2006, la Société n'a enregistré aucune plainte justifiée[58] relativement à la présente norme.

57. Selon l'article 83.49 de la Loi sur l'assurance automobile, si la Société n'a pas disposé de la demande de révision dans les 90 jours suivant sa réception, la personne qui a demandé la révision d'une décision peut contester cette décision devant le Tribunal administratif du Québec. Il y a deux exceptions à cette règle :
- lorsque la personne qui a demandé la révision a requis un délai pour présenter ses observations ou produire des documents, le délai de 90 jours court à partir de cette présentation ou de cette production;
- lorsque la Société estime qu'un examen par un professionnel de la santé ou la production de documents est nécessaire à la prise de la décision, le délai est prolongé de 90 jours.

58. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 22 à la page 51.

L'application de certaines politiques gouvernementales

LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS[59]

La Société accorde une grande importance à la protection des renseignements personnels qu'elle détient. Au-delà des obligations imposées par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (Loi sur l'accès), elle considère que la confidentialité est une question de respect de sa clientèle. Elle a donc adopté diverses politiques et procédures qui touchent la protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information.

En vue de s'assurer du respect de ces politiques et procédures, la Société, depuis plusieurs années, met l'accent sur la sensibilisation et la formation de son personnel à cet égard. En 2006, elle a désigné une responsable de la sensibilisation en matière de protection des renseignements personnels. Cette dernière a commencé à planifier la mise en place d'outils de sensibilisation. La Société a également amorcé la révision des politiques et procédures afin de s'assurer du respect des nouvelles règles en matière de protection des renseignements personnels.

Au cours de l'année 2006, le personnel du secteur de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels s'est notamment affairé à déterminer les répercussions de l'entrée en vigueur des modifications à la Loi sur l'accès. Il a ensuite préparé un plan d'action visant la mise en œuvre de ces modifications.

Depuis 2006, la zone entourant le secteur de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels a été verrouillée. Cette mesure s'ajoute aux mesures de sécurité déjà en place.

Les demandes d'accès aux documents

Au cours de l'année 2006, la Société a traité 567 demandes d'accès adressées au responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels, comparativement à 694 en 2005.

Les demandes relatives aux dossiers d'indemnisation constituent 79 % de ce total. Leur traitement a exigé l'analyse et la reproduction de quelque 155 000 pages. Le délai moyen de traitement d'une demande est de 18 jours à compter de sa réception par le responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels.

En 2006, pour accélérer le traitement des demandes d'accès, la Société a désigné deux substituts du responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels.

La quasi-totalité des demandes d'accès vise l'obtention de renseignements personnels. À peine 7 % des demandes se rapportent à l'obtention de documents administratifs autres que des renseignements personnels. Bien qu'elle soit minime, cette proportion est néanmoins sept fois supérieure à celle de l'année précédente. Les demandes visant l'obtention de renseignements personnels proviennent des personnes intéressées elles-mêmes (33 %) ou de leurs représentants et d'autres personnes dûment autorisées (67 %). Au total, 185 demandes ont fait l'objet d'un refus partiel ou total, le plus souvent en vertu de l'article 88 de la Loi sur l'accès, qui interdit la divulgation de renseignements nominatifs à propos d'autres personnes.

En 2006, la Commission d'accès à l'information a traité 24 demandes de révision touchant les décisions prises relativement à des demandes d'accès. Parmi ces demandes de révision, quatre ont fait l'objet d'un désistement, une a été accueillie en partie, trois ont été rejetées totalement et une a vu son traitement abandonné par la Commission.

59. La reddition de comptes de la présente section est exigée par le Plan d'action gouvernemental pour la protection des renseignements personnels.

Les communications de renseignements entre organismes

En 2006, la Société a modifié cinq ententes relatives à des échanges de renseignements avec des ministères et organismes publics. Elle a aussi conclu quatre nouvelles ententes prévoyant l'échange de renseignements moyennant le consentement des personnes concernées ou encore de renseignements anonymisés.

De plus, conformément à l'article 125 de la Loi sur l'accès, la Commission d'accès à l'information a autorisé la Société à communiquer des renseignements personnels sur des conducteurs professionnels (nom et adresse de 3 000 titulaires de permis de conduire de la classe 1) à l'entreprise Canadian Trucking Human Resources Council en vue d'une étude sur la pénurie de chauffeurs professionnels. Cet échange de renseignements visait à lui permettre de contacter les chauffeurs pour les inviter à participer à l'étude.

Mentionnons que, conformément à l'article 67.3 de la Loi sur l'accès, la Société tient un registre des communications de renseignements personnels effectuées sans le consentement des personnes visées. Ce registre fait notamment état des ententes prises pour la collecte et la communication de tels renseignements.

Le comité sur la sécurité de l'information

Présidé par le président-directeur général de la Société, le comité sur la sécurité de l'information assume la coordination des actions en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité de l'information.

Son mandat consiste, notamment, à assurer la mise en œuvre du plan d'action gouvernemental en matière de protection des renseignements personnels[60], à planifier des activités régulières de sensibilisation portant sur le sujet et à faire le suivi des rapports de vérification de la Commission d'accès à l'information. Le comité fait également le suivi du plan de sécurité de l'information et des dossiers importants en matière de sécurité informatique.

Le comité s'est adjoint le sous-comité des détenteurs de l'information, dont le principal mandat est d'effectuer le suivi des rapports de vérification, ceux de la vérification interne et ceux du Vérificateur général du Québec. Ce sous-comité agit aussi comme comité directeur pour les projets relatifs à la sécurité de l'information.

En 2006, le comité sur la sécurité de l'information a tenu une seule réunion. Signalons que la structure de ce comité sera révisée par le sous-comité des détenteurs de l'information.

Des perspectives

L'année 2007 se caractérisera par la mise en œuvre du plan d'action découlant de l'adoption du projet de loi n° 86 (2006, c. 22), Loi modifiant la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et d'autres dispositions législatives, et de la révision du rôle et du mandat du comité sur la sécurité de l'information. Toutes les vice-présidences et la direction générale de Contrôle routier Québec seront mises à contribution dans la mise en œuvre de ce plan d'action.

60. Ce plan date de 1999.

LES POLITIQUES TOUCHANT LE PERSONNEL[1]

L'accès à l'égalité en emploi fait partie des orientations gouvernementales québécoises en matière de gestion des personnes. La Société souscrit à ces orientations, qui visent à assurer une meilleure représentation de la diversité de la société québécoise au sein de la fonction publique.

L'accès à égalité pour les femmes

Au cours de l'année 2006, 448 personnes ont été embauchées.

EMBAUCHE TOTALE EN 2006

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre de personnes embauchées	98	128	164	58	448

En 2006, sur les 226 personnes embauchées pour des emplois réguliers et occasionnels, 151 étaient des femmes (66,8 %).

PROPORTION DES FEMMES PARMI LES NOUVEAUX EMPLOYÉS

Types d'emplois	Nombre de personnes		Taux comparatifs		
	Au total	Femmes	2006	2005	2004
Réguliers	98	59	60,2 %	25,8 %	46,7 %
Occasionnels	128	92	71,9 %	64,3 %	72,8 %
Étudiants	164	103	62,8 %	59,5 %	56,9 %
Stagiaires	58	35	60,3 %	50,0 %	48,4 %

Au 31 décembre 2006, les femmes représentaient 55,7 % des employés (1 499 sur 2 692) parmi le personnel régulier. En 2006, par rapport à l'année 2005, la proportion des femmes s'est accrue dans toutes les catégories d'emploi, notamment parmi le personnel d'encadrement, où le taux de représentation est passé de 44 % en 2005 à plus de 47 % en 2006.

REPRÉSENTATION FÉMININE PARMI LE PERSONNEL RÉGULIER, EN DATE DU 31 DÉCEMBRE 2006

	Nombre de personnes		Taux comparatifs		
Types d'emplois	Au total	Femmes	2006	2005	2004
Personnel hors-cadre	6	2	33,3 %	33,3 %	50,0 %
Personnel d'encadrement	169	80	47,3 %	44,0 %	43,4 %
Personnel professionnel[1]	873	424	48,6 %	47,6 %	49,0 %
Personnel technicien et assimilé	594	416	70,0 %	69,0 %	68,1 %
Personnel de bureau	731	538	73,6 %	73,5 %	73,7 %
Personnel agent de la paix	306	39	12,8 %	12,3 %	11,7 %
Personnel ouvrier	13	0	0,0 %	0,0 %	0,0 %
TOTAL	2 692	1 499	55,7 %	54,9 %	55,4 %

La diversité dans la fonction publique

Le gouvernement du Québec a adopté deux plans d'action relativement à la diversité dans la fonction publique. Le premier a rapport aux personnes handicapées, et le second, aux membres de communautés culturelles, aux autochtones et aux anglophones. Ces plans d'action visent à accroître l'embauche de ces personnes, à les informer, à les sensibiliser et à faciliter leur intégration. L'objectif global est qu'une personne embauchée sur quatre soit membre de l'un ou l'autre des groupes visés. Signalons qu'en 2006, la Société a approuvé la mise en œuvre, à compter du 1er janvier 2007, de sa nouvelle politique sur la gestion de la diversité, qui vise notamment à faciliter l'intégration en emploi des membres des groupes cibles. La mise en œuvre de cette politique était l'une des principales mesures prévues dans le Plan d'action pour les personnes handicapées.

1. Y compris les ingénieurs, avocats, conseillers en gestion des ressources humaines, médecins et actuaires.

PARMI LES NOUVEAUX EMPLOYÉS, PROPORTION DES MEMBRES DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES, DES AUTOCHTONES, DES ANGLOPHONES ET DES PERSONNES HANDICAPÉES

	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Cible 2006	Résultats 2006	2005	2004
Réguliers	11	3	0	6		20	7	4
	11,2 %	3,1 %	0,0 %	6,1 %	25 %	20,4 %	22,6 %	5,3 %
Occasionnels	8	1	0	0		9	24	19
	6,3 %	0,8 %	0,0 %	0,0 %	25 %	7,0 %	15,6 %	6,9 %
Étudiants	42	2	0	2		46	62	41
	25,6 %	1,2 %	0,0 %	1,2 %	25 %	28,1 %	31,0 %	27,7 %
Stagiaires	2	2	1	0		5	3	0
	3,5 %	3,5 %	1,7 %	0,0 %	25 %	8,6 %	12,5 %	0,0 %

Au cours des trois dernières années, la proportion des membres des communautés culturelles, des anglophones et des personnes handicapées a progressé, alors que la proportion des membres des communautés autochtones est restée stable.

PROPORTION DU PERSONNEL RÉGULIER, EN DATE DU 31 DÉCEMBRE 2006

Membres des communautés culturelles, autochtones et anglophones

	Nombre de personnes	Cibles 2006	Taux comparatifs 2006	2005	2004
Communautés culturelles	56	9 %	2,1 %	1,8 %	1,4 %
Autochtones	8	—	0,3 %	0,3 %	0,3 %
Anglophones	32	—	1,2 %	1,0 %	0,9 %
GLOBAL	96	—	3,6 %	3,1 %	2,6 %

Personnes handicapées

	Nombre de personnes	Cibles 2006	Taux comparatifs 2006	2005	2004
Personnes handicapées	27	2 %	1,0 %	0,9 %	0,9 %

63. Les personnes handicapées ne sont pas incluses dans le taux de 2004.

L'EMPLOI ET LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION[64]

La Politique linguistique de la Société vise à faciliter l'application des dispositions de la Charte de la langue française (L.R.Q., c. C-11) sur des points où son interprétation exige des décisions d'ordre administratif. Cette politique tient également compte de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, de même que de la Politique sur les marchés publics et de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications.

Tous les membres du personnel de la Société doivent se conformer à la politique linguistique de l'organisme et celle-ci est bien respectée. En effet, les membres du personnel privilégient l'usage du français dans leurs communications et demandent une révision linguistique des documents destinés à une large diffusion. Par ailleurs, la Société effectue, de façon régulière, les investissements nécessaires pour s'assurer que les technologies de l'information sont utilisées dans un environnement complètement francophone. Elle prête une attention particulière à l'acquisition de nouveau matériel informatique ainsi qu'à la documentation qui l'accompagne. Enfin, sa préoccupation à l'égard de l'utilisation du français se manifeste également dans l'acquisition des autres types de biens.

En 2006, la mandataire de l'application de la Charte à la Société a pris contact avec l'Office québécois de la langue française lorsque des difficultés de mise en pratique se sont présentées et elle a redressé les trois situations ayant fait l'objet de plaintes de la part de citoyens. Deux plaintes portaient sur des adresses non francisées et une plainte concernait les messages d'accueil téléphoniques de la Société. Il importe de souligner que cette plainte a été adressée à la plupart des ministères et organismes par l'Association pour le soutien et l'usage de la langue française.

Par ailleurs, en décembre 2006, le conseil des ministres a adopté une nouvelle politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications. En vue de favoriser l'application de cette politique, le Secrétariat du Conseil du trésor a énoncé neuf standards technologiques. En 2006, la Société a terminé l'analyse de la conformité à ces standards et elle a amorcé les travaux de normalisation des adresses de courrier électronique. En 2007, elle prévoit évaluer les incidences des huit autres standards et décider de la voie à suivre pour s'y conformer.

64. La reddition de comptes de la présente section est exigée par la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.

LE CODE DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS DE LA SOCIÉTÉ[65]

Le 23 février 2005, entrait en vigueur l'actuel Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société de l'assurance automobile du Québec. Ce code a été adopté par le conseil d'administration de la Société en remplacement de celui qui avait été adopté le 10 juin 1999.

En vertu de ce code, les administrateurs ont rempli une attestation où ils déclarent avoir pris connaissance du code et reconnaissent être liés par les dispositions de celui-ci. De plus, chacun d'entre eux a rempli la déclaration annuelle à propos de la divulgation d'intérêts directs ou indirects détenus dans un organisme, une entreprise ou une association et qui pourraient le placer dans une position de conflit d'intérêts. Cette déclaration annuelle doit être remise le 31 janvier de chaque année et, dans le cas d'un nouveau membre, dans les 60 jours suivant sa nomination.

En 2006, aucun manquement au code d'éthique et de déontologie n'a été constaté.

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC[66]

Dans son rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2004-2005[67], le Vérificateur général du Québec faisait état d'une vérification d'envergure relativement à la vérification interne au gouvernement du Québec. En vue de produire ce rapport, de septembre 2004 à mars 2005, des travaux ont été menés auprès du Secrétariat du Conseil du trésor, de quatre ministères et de deux organismes du gouvernement, dont la Société de l'assurance automobile du Québec. Les recommandations formulées à cette dernière portaient sur différents aspects de la vérification interne : cadre de gestion et indépendance de l'unité de vérification interne, indépendance et rôle du comité de vérification, ressources, travaux de vérification interne, évolution de la performance et reddition de comptes sur les activités, et validation des rapports annuels de gestion.

Mise en contexte

Environ un an et demi après la parution du rapport du Vérificateur général, se sont produits deux événements déterminants pour les activités de vérification interne à la Société :

- en novembre 2006, le Conseil du trésor a déterminé des orientations concernant la vérification interne (CT 204419). Cette directive propose un cadre de gestion pour l'ensemble des fonctions relatives à la vérification interne, décrit les rôles et les responsabilités des intervenants, et propose aux ministères et organismes certaines pratiques à appliquer, notamment en ce qui a trait au comité de vérification et aux plans annuel et pluriannuel de vérification;
- le 14 décembre 2006, l'Assemblée nationale a adopté le projet de loi n° 53 (2006, c. 59), Loi sur la gouvernance des sociétés d'État et modifiant diverses dispositions législatives. En particulier, cette loi précise les fonctions du comité de vérification, et indique que les activités de la direction de la vérification interne doivent s'exercer sous l'autorité de ce comité et que le responsable de la vérification interne doit relever administrativement du président-directeur général.

Cadre de gestion et indépendance de l'unité de vérification interne

Recommandations du Vérificateur général :

- revoir le cadre de gestion relatif à la vérification interne pour y inclure les éléments manquants;
- s'assurer que l'unité de vérification interne relève d'un niveau d'autorité assurant toute l'indépendance nécessaire à une telle fonction.

La Politique de vérification interne de la Société a été revue en mars 2005 et actualisée au mois de septembre suivant. La Société prévoit revoir à nouveau cette politique prochainement afin de se conformer aux nouvelles dispositions de la loi. Ce faisant, elle tiendra compte des orientations concernant la vérification interne ainsi que des recommandations du Vérificateur général du Québec.

65. Cette section est requise par la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q. c. M-30).

66. Le 12 décembre 2002, le premier ministre faisait parvenir une lettre au ministre d'État à l'Administration et à la Fonction publique et président du Conseil du trésor lui demandant que les ministères et organismes fassent état, dans leur rapport annuel de gestion, des actions entreprises pour répondre aux recommandations du Vérificateur général.

67. Tome 1, chapitre 4. Ce document a été rendu public le 9 juin 2005.

Cette politique précisera notamment que les activités de la Direction de la vérification interne s'exercent sous l'autorité du comité de vérification et que le responsable de la vérification interne relève administrativement du président-directeur général.

Indépendance et rôle du comité de vérification

Recommandations du Vérificateur général :

- revoir le cadre de gestion régissant les comités de vérification pour attribuer à ces derniers les responsabilités que de tels comités devraient assumer à l'égard de la vérification interne;
- revoir le cadre de gestion régissant les comités de vérification pour traiter de la compétence attendue des membres;
- s'assurer que le comité de vérification oriente l'unité de vérification interne et l'aide à jouer son rôle de manière appropriée.

Pour assurer la conformité à la loi, la prochaine politique de vérification interne de la Société précisera les responsabilités du comité de vérification et abordera la question de la compétence attendue des membres de ce comité. En effet, la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État mentionne que ce comité devrait compter parmi ses membres des personnes ayant une compétence en matière comptable ou financière et qu'au moins l'un d'eux devrait être membre de l'un des ordres professionnels de comptables mentionnés dans le Code des professions (L.R.Q., c. C-26). À ce propos, signalons que deux membres de l'actuel comité de vérification de la Société sont des comptables émérites : M. Serge Rémillard, FCMA et M. André Lesage, FCA.

Rappelons, par ailleurs, que le comité de vérification de la Société discute de la planification des travaux, examine les rapports de vérification et s'informe sur le suivi de la mise en œuvre des recommandations.

Ressources

Recommandations du Vérificateur général :

- procéder à une évaluation des ressources nécessaires, ou compléter celle qui est déjà entreprise, pour aborder de façon convenable les divers champs d'intervention et s'assurer que l'unité de vérification interne dispose de ces ressources;
- élaborer un plan de formation en fonction des besoins permettant de tenir à jour les connaissances des employés en matière de vérification interne.

Dans les prochains mois, la Société prévoit préparer un plan quinquennal de vérification interne. Cet exercice lui permettra notamment d'apprécier la suffisance des ressources de l'unité de vérification interne.

En ce qui a trait à la formation des employés de cette unité administrative, la Société ne prépare pas encore de plan de développement en fonction des besoins individuels. Les employés reçoivent toutefois de la formation régulièrement, en conformité avec les exigences de leurs ordres professionnels respectifs.

Travaux de vérification interne

Planification en fonction des risques

Recommandations du Vérificateur général :

- élaborer, chaque année, un plan de vérification en se basant sur les risques de l'organisation, lequel devrait comprendre les éléments essentiels tels un budget de temps, un échéancier et les ressources nécessaires pour réaliser ce plan;
- faire accepter ce plan officiellement par [...] le président-directeur général, et ce, en début d'année;
- adopter une stratégie à moyen terme prévoyant un échéancier pour tenir compte de l'ensemble des activités de l'organisation qui comportent un risque important.

Comme l'exige la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État, le plan annuel de vérification interne de la Société est approuvé par le comité de vérification.

Ce plan comprend les éléments essentiels à sa mise en œuvre, tels qu'un budget de temps, un échéancier et les ressources nécessaires. Cependant, ce plan n'est pas encore basé sur une évaluation systématique des risques de l'organisation. Signalons toutefois que la Société a amorcé les travaux visant à mettre en place un processus de gestion intégrée du risque, ce qui permettra, progressivement, de tenir compte des risques de l'organisation pour les besoins de la planification des travaux de vérification interne.

Rappelons que la Société prévoit élaborer un plan quinquennal de vérification interne. Ce long horizon permettra de tenir compte de l'ensemble des activités de l'organisation pour lesquelles des risques importants auront été déterminés.

Suivi du plan de vérification

Recommandation du Vérificateur général :

» présenter le suivi du plan de vérification au plus haut dirigeant.

Le suivi du plan de vérification interne de la Société est effectué par le comité de vérification. En 2006, le président-directeur général a assisté aux réunions de ce comité.

Cette façon de faire est conforme à la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État, qui mentionne que les activités de la direction de la vérification interne s'exercent sous l'autorité du comité de vérification (article 26).

Communication des constatations et des recommandations

Recommandation du Vérificateur général :

» communiquer, de façon officielle et régulière, les résultats des travaux de vérification interne au plus haut dirigeant.

À la Société, les résultats des travaux de vérification interne sont communiqués, de façon officielle et régulière, au président-directeur général.

Surveillance des suites données aux constatations et aux recommandations

Recommandations du Vérificateur général :

» obtenir des secteurs vérifiés un plan d'action incluant un échéancier, ce plan étant élaboré en vue de donner suite aux recommandations émanant des travaux de vérification interne;

» surveiller périodiquement la suite donnée aux constatations et aux recommandations formulées dans les rapports de l'unité de vérification interne.

La Société ne peut pas encore, dans tous les cas, obtenir des secteurs vérifiés un plan d'action (comprenant un échéancier) visant à donner suite aux recommandations résultant des travaux de vérification interne. Il est prévu que des actions seront entreprises pour améliorer la situation.

Actuellement, la Société ne fait pas le suivi systématique de l'application des recommandations. Cependant, en 2006, elle a effectué le suivi de l'application des recommandations d'un rapport de vérification interne produit au début de 2005; d'autres suivis sont prévus en 2007.

Évaluation de la performance et reddition de comptes sur les activités

Recommandations du Vérificateur général :

» améliorer la reddition de comptes sur les activités de vérification interne et la présenter, en temps opportun, au plus haut dirigeant;

» effectuer une évaluation interne d'assurance qualité en vue de l'évaluation externe attendue d'ici le 1er janvier 2007 pour se conformer aux normes de l'Institut des vérificateurs internes.

Vers le milieu de l'année, la Société dépose devant le comité de vérification le rapport annuel de gestion de la Direction de la vérification interne. Le président-directeur général assiste aux réunions de ce comité.

Par ailleurs, à la fin de l'année 2005, la Société a effectué une évaluation interne d'assurance qualité relativement à ses activités de vérification interne. L'évaluation externe est à venir.

Validation des rapports annuels de gestion

Recommandations du Vérificateur général

- accomplir toutes les étapes d'un mandat (planification, réalisation, supervision et revision) et, particulièrement, bien documenter l'ensemble du travail effectué;
- produire un rapport et le transmettre au plus haut dirigeant lorsque des lacunes significatives sont constatées.

Dans son rapport, le Vérificateur général mentionne qu'à la Société, « la documentation des travaux est généralement adéquate et [...] comprend une description du fonctionnement des mécanismes de compilation ». Cependant, la Société n'a pas encore déterminé précisément les risques liés aux activités (processus, données) visées par la validation des rapports annuels de gestion de la Société et du Fonds d'assurance automobile du Québec, d'une part, et de Contrôle routier Québec, d'autre part.

Dans le cours des travaux de validation, lorsque des lacunes significatives sont constatées, un rapport est soumis au président-directeur général.

L'ALLÉGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

Dans sa stratégie de développement économique, rendue publique le 13 octobre 2005, le gouvernement a demandé à plusieurs ministères et organismes, dont la Société de l'assurance automobile du Québec, de réduire de 20 %, d'ici 2010, le coût des formalités administratives imposées aux entreprises. Le conseil des ministres a également confié au Secrétariat du Comité ministériel de la prospérité économique et du développement durable le soin de mettre au point une façon de procéder pour mesurer le fardeau administratif imposé aux entreprises.

Au cours de l'automne 2006, la Société a appliqué cette méthode à l'évaluation du coût, pour les années 2004 et 2005, de treize types de formalités administratives auxquelles doivent se soumettre les entreprises qui possèdent une flotte de véhicules, les commerçants et recycleurs de véhicules ainsi que les propriétaires et exploitants de véhicules lourds.

Les résultats de cet exercice indiquent qu'en 2005, l'immatriculation chez le commerçant (SAAQclic-concessionnaires) a permis de réduire de près de 6 %, par rapport à l'année 2004, le coût de l'immatriculation de véhicules. Étant donné qu'un plus grand nombre de commerçants offrent maintenant ce service, la réduction du coût devrait se poursuivre en 2006. Les résultats relatifs à l'année 2006 seront accessibles au printemps 2007.

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le 13 avril 2006, l'Assemblée nationale du Québec adoptait le projet de loi n° 118 (2006, c. 3), Loi sur le développement durable. En décembre de la même année, le Vérificateur général du Québec annonçait la nomination d'un vérificateur général adjoint portant le titre de commissaire au développement durable.

A la Société, afin de répondre aux exigences cette nouvelle loi, un comité de travail a été mis en place. En 2007, un projet de plan d'action sera soumis à la haute direction de la Société. Ce plan d'action tiendra compte de la stratégie de développement durable qui aura été adoptée par le gouvernement.

Dans son prochain rapport annuel de gestion (2007), la Société fera état des objectifs de son plan et rendra compte de la mise en œuvre de ce dernier.

LA GOUVERNANCE DE LA SOCIÉTÉ

Le 14 décembre 2006, l'Assemblée nationale adoptait le projet de loi n° 53 (2006, c. 59), Loi sur la gouvernance des sociétés d'État et modifiant diverses dispositions législatives, qui introduisait de nouvelles règles de gouvernance pour six sociétés d'État et modifiait, entre autres, la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec. Le même jour, le conseil d'administration de la Société modifiait le règlement de régie interne pour y prévoir la création du comité sur les ressources humaines et les technologies de l'information.

Dans le présent rapport annuel de gestion, comme c'est le cas depuis plusieurs années, la Société fait état du Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société de l'assurance automobile du Québec et rend compte de tout comportement dérogatoire. Le prochain rapport annuel de gestion (2007) contiendra, en outre, l'information requise sur les membres du conseil d'administration, sur le travail des comités de celui-ci ainsi que sur la rémunération de certains dirigeants. Pour l'année 2010, le rapport annuel de gestion fera également état des résultats de l'application des mesures d'étalonnage qui auront été adoptées par le conseil d'administration.

Le personnel et les ressources

LE PERSONNEL

Vue d'ensemble de l'effectif

À la fin de l'année 2006, la Société comptait 3 448 employés représentant 3 208 équivalents temps complet[69] (ETC). Le tableau suivant présente le nombre d'employés et le nombre d'ETC en les distinguant selon le statut de régulier ou d'occasionnel.

COMPARAISON DU NOMBRE D'EMPLOYÉS ET DU NOMBRE D'ETC

	Nombre d'employés			Nombre d'ETC		
	Réguliers	Occasionnels	Total	Réguliers	Occasionnels	Total
2005	2 709	833	3 542	2 550	674	3 224
2006	2 692	756	3 448	2 507	701	3 208
DIFFÉRENCE	(17)	(77)	(94)	(43)	27	(16)

La diminution de 94 employés en 2006 s'est faite en respectant l'obligation de ne pas remplacer six sur dix des 82 employés qui ont pris leur retraite au cours de l'année 2006. De plus, plusieurs contrats d'employés occasionnels n'ont pas été renouvelés.

Il importe de mentionner également que, le 13 juin 2006, le Conseil du trésor a autorisé[70] :

- l'augmentation de l'effectif régulier de 31 ETC, pour le programme Alcofrein, l'évaluation médicale des conducteurs et le fonctionnement du poste de contrôle routier de Saint-Bernard-de-Lacolle ;
- la conversion de 67 postes occasionnels en postes réguliers pour les besoins de l'indemnisation des personnes accidentées.

En outre, la Société n'a pu combler un certain nombre de postes en raison du moratoire sur le recrutement imposé par le Conseil du trésor[71] pour la période allant du 24 octobre 2006 au 31 mars 2007.

Notons finalement que l'année 2006 se compare difficilement à la précédente. En 2005, en effet, la Société a eu recours à un nombre d'ETC inférieur à la normale en raison, notamment, de la grève sectorielle des employés affiliés au Syndicat de la fonction publique du Québec, qui a duré du 18 mai au 8 juillet.

69. L'équivalent temps complet (ETC) représente une année-personne rémunérée.
70. Décision CT 203877.
71. Décision CT 204388.

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF SELON LES RÉGIONS ADMINISTRATIVES

Régions administratives	Total d'ETC	ETC réguliers	ETC occasionnels
Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches			
Siège social	1 843	1 583	260
Autre	229	130	99
Total	2 072	1 713	359
Bas-Saint-Laurent et Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	116	82	34
Saguenay–Lac-Saint-Jean et Côte-Nord	90	75	15
Estrie, Mauricie et Centre-du-Québec	120	85	35
Laval, Laurentides, Lanaudière et Outaouais	156	97	59
Montérégie	199	144	55
Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec	44	37	7
Montréal	411	274	137
TOTAL	3 208	2 507	701

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF SELON LES MANDATS DE LA SOCIÉTÉ

	Nombre d'ETC	Proportion
Fonds d'assurance automobile du Québec	1 242	38,7 %
Gestion de l'accès au réseau routier	1 347	42,0 %
Autres mandats	619	19,3 %
TOTAL	3 208	100,0 %

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF SELON LES CATÉGORIES D'EMPLOI

Catégories d'emploi	Nombre d'ETC	Proportion	Nombre d'employés	
			Réguliers	Occasionnels
Personnel hors-cadre	6	0,2 %	6	0
Personnel d'encadrement	167	5,2 %	169	0
Personnel professionnel	879	27,4 %	873	52
Personnel technicien et assimilé	654	20,4 %	594	116
Personnel de bureau	1 193	37,2 %	731	573
Personnel agent de la paix	294	9,2 %	306	11
Personnel ouvrier	15	0,5 %	13	4
TOTAL	3 208	100,0 %	2 692	756

Comme les nombres ont été arrondis, il est possible que la somme des éléments n'égale pas le total.

La planification de la main-d'œuvre

Afin de promouvoir une organisation respectueuse et mobilisatrice favorisant la contribution de chacun, la Société s'est fixé, dans son plan stratégique 2006-2010, un objectif visant la mise en œuvre, d'ici la fin de l'année 2008, d'une stratégie de gestion du personnel propre à faciliter le changement organisationnel (objectif 6.1).

Au cours de l'été 2006, la Société a remis au Secrétariat du Conseil du trésor son plan pluriannuel de main-d'œuvre 2006-2009, qui constituait une mise à jour du plan 2005-2008. S'appuyant sur l'analyse des caractéristiques de l'effectif en place, ce plan détermine les zones de vulnérabilité de la Société en matière de main-d'œuvre, et présente une projection de l'effectif disponible et de l'effectif nécessaire. Sur ces bases, il met en avant des stratégies de renouvellement de l'effectif.

La santé des personnes et de l'organisation

Pour concrétiser sa volonté de mettre en œuvre une stratégie de gestion du personnel propre à faciliter le changement organisationnel (objectif 6.1), la Société entend notamment offrir à son personnel un environnement de travail stimulant, sain et sécuritaire à l'intérieur d'une organisation qui montre de la reconnaissance.

Le partenariat en organisation du travail

Au cours de l'année 2006, le comité ministériel sur l'organisation du travail s'est réuni à sept reprises. Ses rencontres sont présidées tour à tour par le président-directeur général et le représentant des professionnels.

Parmi les principaux dossiers discutés au comité et à ses quatre sous-comités, mentionnons :

- les orientations stratégiques de la Société, dont la collaboration avec Services Québec;
- la planification de la main d'œuvre et la gestion de l'effectif;
- l'éthique, la reconnaissance et la gestion des contributions;
- le suivi de la recherche sur la santé au travail [73];
- l'utilisation des ressources financières et matérielles;
- la pandémie d'influenza.

Les comités locaux d'organisation du travail mis sur pied dans chaque vice-présidence ainsi qu'à l'agence Contrôle routier Québec ont poursuivi leurs travaux. L'implication des parties patronale et syndicale est importante et privilégiée par les autorités. Plusieurs sous-comités ont été créés en 2006 afin de discuter de dossiers particuliers et de rechercher des solutions à la satisfaction des parties.

L'instauration d'une culture éthique

Depuis 2005, une démarche à plusieurs volets est en cours à la Société en vue de l'instauration d'une culture éthique. Cette démarche intègre les nouvelles valeurs organisationnelles, à savoir la rigueur, la cohérence et le respect. En 2006, l'accent a été mis sur la formation des membres du conseil d'administration, des membres du comité de direction et des gestionnaires, sur la production du guide intitulé *L'éthique, une question de conduite fondée sur des valeurs*, à l'intention de l'ensemble du personnel, ainsi que sur des capsules mensuelles de sensibilisation publiées dans l'intranet de la Société.

En 2007, un programme de formation en éthique sera offert au personnel.

72. L'information sur les résultats obtenus en 2006 à l'égard de l'objectif 6.1 est présentée à la page 50.

73. Il s'agit d'une recherche intervention sur la santé du personnel menée par des chercheurs de l'Université Laval.

La formation du personnel

En 2006, une somme d'un peu plus de 4,5 millions de dollars a été investie dans la formation du personnel, ce qui représente 2,9 % de la masse salariale de la Société.

La majorité des gestionnaires a suivi une formation sur l'éthique. Des gestionnaires ont suivi le Programme de formation à la gestion publique, destiné aux nouveaux gestionnaires de la fonction publique, ou le programme Leadership en action, destiné aux nouveaux gestionnaires de niveau 1, 2 ou 3.

En ce qui a trait au personnel professionnel et au personnel de soutien, des formations liées à la tâche — par exemple : la communication avec la clientèle, la formation pour les formateurs, l'anglais — ont permis de mettre à niveau les connaissances du personnel et de lui offrir la possibilité d'acquérir de nouvelles compétences. De plus, une cinquantaine de personnes ont pu bénéficier du remboursement de droits de scolarité pour des études supérieures.

LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

Les technologies de l'information sont essentielles à l'accomplissement de la mission de la Société, notamment en ce qui a trait à la prestation des services et aux échanges d'information avec de nombreux partenaires.

Vue d'ensemble des technologies de l'information

En 2006, les dépenses liées aux technologies de l'information se sont élevées à 72,4 millions de dollars. Le maintien de l'actif représente 67 % de ce montant et le développement, 33 %.

DÉPENSES EN TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

Principaux travaux de 2006

Mentionnons tout d'abord qu'en 2006, la Société a adapté ses systèmes pour donner suite aux modifications apportées par la Loi sur les transports routiers aux échanges d'information avec l'ensemble des provinces et territoires canadiens.

De plus, divers études et travaux ont été menés pour donner suite à des priorités de la Société. Les principaux sont les suivants :

- l'étalement, pour l'ensemble des citoyens, du paiement du permis de conduire et des droits d'immatriculation;
- l'ajustement des applications informatiques pour tenir compte des nouvelles mesures visant à éliminer le déficit du Fonds d'assurance automobile du Québec;
- la simplification des démarches d'exemption de taxe sur l'assurance pour les membres des communautés amérindiennes demeurant dans une réserve;
- l'amélioration des processus de communication liés à l'évaluation médicale dans le but de réduire le délai de traitement et d'améliorer la qualité de la correspondance avec les citoyens;
- l'installation d'équipement de type « système de transport intelligent » au poste de contrôle de Saint-Bernard-de-Lacolle, actuellement en construction. Cet équipement permettra d'accroître la fluidité de la circulation et d'améliorer la qualité du contrôle et de la sélection des transporteurs;
- la mise en place du Programme d'inspection et d'entretien des véhicules automobiles lourds (PIEVAL). Ce programme vise à contrôler les émissions polluantes des véhicules lourds au moyen d'inspections sur route menées par les contrôleurs routiers de la Société;
- la mise en place d'un site Web sur le Continuum de services en traumatologie. Ce site, qui est destiné aux partenaires autorisés, présente les programmes des centres hospitaliers en matière de traumatologie, ainsi que les marches à suivre.

Enfin, la Société planifie l'évolution de ses applications et de son infrastructure technologique et procède assidûment à leur entretien et à leur amélioration. Parmi les réalisations de 2006, il convient de mentionner :

- la réfection et la modernisation des 108 points de service, qui sont gérés par des mandataires de la Société;
- l'installation du système d'exploitation Windows XP sur près de 600 micro-ordinateurs de Contrôle routier Québec;
- la poursuite des travaux pour permettre l'arrimage du réseau de Contrôle routier Québec au Réseau national intégré de radiocommunication du gouvernement du Québec;
- l'amorce des travaux de modernisation de l'infrastructure technologique pour permettre la numérisation des millions de documents liés à la gestion de l'accès au réseau routier.

Perspectives 2007

En 2007, la Société poursuivra les travaux amorcés et entreprendra de nouveaux projets. En particulier :

- elle apportera des modifications aux systèmes informatiques pour permettre d'appliquer certaines dispositions de la Loi modifiant la Loi sur la justice administrative et d'autres dispositions législatives (2005, c. 17);
- elle harmonisera ses systèmes relatifs au suivi du comportement des conducteurs de véhicules lourds en vue de se conformer aux nouvelles dispositions de la Loi sur les transports routiers;
- elle travaillera à la mise en œuvre de la nouvelle entente canadienne sur le permis de conduire, qui vise à renforcer la coopération entre les administrations canadiennes;
- elle procédera à l'amélioration des processus actuels d'approvisionnement, de distribution et de contrôle en ce qui a trait aux vignettes de conformité du contrôle routier.

LES RESSOURCES MATÉRIELLES ET IMMOBILIÈRES

À la fin de l'année 2006, la Société était propriétaire de 30 immeubles. Il s'agit du complexe Henri-Bourassa, à Montréal, qui a une superficie de 1 975 m², et de 29 postes de contrôle routier répartis dans la province, y compris les nouveaux postes situés dans le secteur Saint-Nicolas à Lévis et à L'Islet. L'immeuble du siège social, à Québec, qui a une superficie de 38 753 m², appartient au Fonds d'assurance automobile du Québec.

Pour répondre à ses besoins, la Société loue des locaux dans 62 établissements, pour une superficie totale de 43 243 m². En 2006, 1 004 m² ont été ajoutés pour les besoins du projet Services Québec [1]. Au total, en 2006, la gestion des locaux a entraîné des dépenses de l'ordre de 9,4 millions de dollars, comparativement à 8,3 millions de dollars en 2005. Rappelons que le projet de modernisation du réseau des centres de services a pris fin en 2006 avec la réfection du Centre de services de Longueuil.

En 2006, la valeur des contrats que la Société a conclus s'élevait à 61 millions de dollars. Environ 10 % de ce montant a servi à l'exécution des travaux de construction du poste de contrôle routier de Saint-Bernard-de-Lacolle.

En matière de sécurité, la Société a préparé un plan d'intervention en cas de pandémie d'influenza. En ce qui a trait aux ressources matérielles et immobilières, le plan d'action 2007 vise à assurer la continuité des services d'entretien des immeubles ; il prévoit également l'installation d'un équipement sanitaire mieux adapté de même que l'acquisition de fournitures d'hygiène.

Enfin, au cours de l'année 2006, près de 15 millions d'envois à la population ont été faits. Il s'agissait principalement d'avis de renouvellement du permis de conduire ou de l'immatriculation, de permis de conduire, de chèques d'indemnisation et d'avis de suspension du permis de conduire.

74. Une entente est à venir à propos du partage du coût de location avec Services Québec.

LES RESSOURCES FINANCIÈRES

La présente section du rapport annuel de gestion fait état des résultats financiers de la Société et de son financement, à l'exclusion du Fonds d'assurance[75]. Elle présente également la gestion de la trésorerie de la Société, les frais d'administration afférents à l'ensemble de ses mandats, de même que la répartition de ces frais entre les mandats.

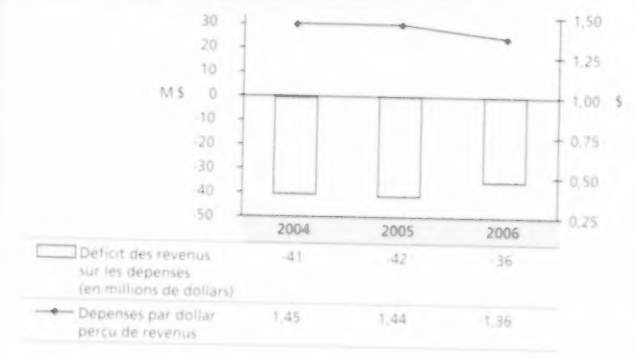
Les résultats financiers

La Société termine l'année 2006 avec un déficit des revenus sur les dépenses de 35,9 millions de dollars. Il s'agit là d'une amélioration de 6,1 millions de dollars par rapport au déficit de 42 millions de dollars enregistré en 2005. Cette amélioration résulte des efforts de rationalisation budgétaire déployés par la Société. En tenant compte des déficits des années antérieures, au 31 décembre 2006, le déficit accumulé s'élevait à 106,8 millions de dollars.

Le financement de la Société

La gestion de l'accès au réseau routier Pour subvenir à ses besoins en matière de gestion de l'accès au réseau routier et pour assumer sa participation au Tribunal administratif du Québec relativement à ce mandat, la Société compte essentiellement sur les frais exigibles en vertu du Code de la sécurité routière (L.R.Q., c. C-24.2).

ÉVOLUTION DU SOUS-FINANCEMENT DE LA SOCIÉTÉ



Or, depuis plusieurs années, les montants perçus, pour certains services, sont insuffisants pour faire contrepoids aux dépenses. En 2006, pour chaque dollar encaissé, la Société a dû verser 1,36 dollar. L'insuffisance de la tarification administrative — les frais exigibles n'ont pas augmenté depuis 1991 — demeure la principale cause de la présence de déficits. Même si la Société pouvait continuer à contenir ses frais d'administration, comme ce fut le cas en 2006, tant que la tarification administrative n'aura pas été ajustée, des déficits annuels continueront à se produire.

75. L'information sur les ressources du Fonds est présentée aux pages 115 et suivantes.

Les autres mandats Pour leur part, les activités du contrôle routier, les programmes pour les personnes handicapées et le programme Alcofrein (lequel est géré par la Société depuis le 1er avril 2006) sont entièrement financés par le gouvernement du Québec, conformément à des ententes conclues avec le ministère des Finances et avec le ministère des Transports.

Rappelons que, depuis mai 2004, la Société facture à ses partenaires les dépenses engagées dans l'application des sanctions visant la récupération des amendes impayées pour des infractions au Code de la sécurité routière ou à un règlement sur le stationnement.

La gestion de la trésorerie

Les sommes perçues par la Société en 2006 sont liées tant à son rôle de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec qu'à ses autres mandats. En plus des montants qu'elle encaisse pour les besoins de ce fonds (les contributions d'assurance) et pour la gestion de l'accès au réseau routier (les frais de service), la Société perçoit des sommes importantes à titre de mandataire du gouvernement du Québec. Il faut préciser qu'elle perçoit aussi des droits d'immatriculation, mais dans une moindre mesure, pour le compte d'administrations provinciales canadiennes et d'États américains.

RÉPARTITION DES ENCAISSEMENTS DE 2006 (EN MILLIONS DE DOLLARS)

	Montant	Proportion
Contributions d'assurance	703,2	27,3 %
Droits au ministère des Finances	797,0	30,9 %
Taxes au ministère du Revenu	802,3	31,1 %
Services tarifés	95,2	3,7 %
Droits aux organismes publics de transports	69,0	2,7 %
Droits à la Société de financement des infrastructures locales	45,4	1,8 %
Autres	64,3	2,5 %
TOTAL	2 576,5	100,0 %

Comme les nombres ont été arrondis, il est possible que la somme des éléments n'égale pas le total.

Afin de combler ses besoins de liquidités temporaires, la Société a recours à la marge de crédit de 200 millions de dollars que lui consent la Caisse de dépôt et placement du Québec. En raison, notamment, de l'insuffisance de la tarification administrative, cette marge de crédit se révèle parfois insuffisante. Ainsi, en 2006, la Société a encaissé 70 millions de dollars du Fonds d'assurance automobile du Québec en paiement d'une partie du solde qui lui était dû[76]. À la fin de l'exercice financier 2006, le solde de la marge de crédit de la Société était de 108,6 millions de dollars.

Signalons qu'en 2006, par suite de l'entente conclue avec la Société de financement des infrastructures locales, la Société a versé à cette dernière 86,3 millions de dollars. Ce montant représente les droits perçus en 2005 et en 2006 relativement aux véhicules routiers munis d'un moteur de grosse cylindrée.

76. Au 31 décembre 2005, le Fonds d'assurance devait à la Société 169,7 millions de dollars. Au 31 décembre 2006, cette dette avait été réduite à 98,2 millions de dollars.

Les frais d'administration

En 2006, les frais d'administration de l'ensemble des mandats de la Société, y compris celui de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec, se sont élevés à 317,9 millions de dollars. Le tableau ci-dessous présente la répartition des frais d'administration entre les mandats de la Société en 2006 et en 2005.

RÉPARTITION DES FRAIS D'ADMINISTRATION ENTRE LES MANDATS (EN MILLIONS DE DOLLARS)

	2006	2005
Gestion de l'accès au réseau routier	133,7	135,8
Contrôle routier	57,2	57,5
Programmes financés par le ministère des Transports	2,1	1,8
Gestion des amendes impayées	6,1	6,2
SOUS-TOTAL (mandats sauf celui de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec)	199,1	201,3
Fonds d'assurance automobile	118,8	119,1
TOTAL (tous les mandats)	317,9	320,4

Comme les nombres ont été arrondis, il est possible que la somme des éléments n'égale pas le total.

Le tableau suivant présente la répartition des frais d'administration par catégorie de ressources. Il indique également la ventilation entre le Fonds d'assurance et les autres mandats de la Société.

RÉPARTITION DES FRAIS D'ADMINISTRATION PAR CATÉGORIE DE RESSOURCES (EN MILLIONS DE DOLLARS)

	2006			2005
	Fonds d'assurance	Autres mandats	Total	Total
Ressources humaines (masse salariale, frais de déplacement et formation)	82,0	121,5	203,5	201,8
Ressources matérielles et immobilières (gestion des locaux, améliorations locatives, formulaires, fournitures et autres)	8,4	25,0	33,4	30,5
Ressources informatiques (ordinateur central, réseaux, téléphonie et micro-informatique)	6,7	17,0	23,7	24,4
Ressources externes (rémunération des mandataires, honoraires professionnels, campagnes publicitaires, messagerie et autre)	21,7	35,6	57,3	63,7
TOTAL DES FRAIS D'ADMINISTRATION	118,8	199,1	317,9	320,4

Compte tenu des nombres ont été arrondis, il est possible que la somme des éléments n'égale pas le total.

Les investissements en immobilisations En 2006, conformément à son cadre budgétaire 2006-2010, la Société a limité ses investissements dans ses immobilisations : elle a investi 23,2 millions de dollars, comparativement à 35,8 millions de dollars en 2005. La majeure partie de ce montant a été consacrée aux développements informatiques et à la construction du poste de contrôle routier de Saint-Bernard-de-Lacolle.

États financiers

de l'exercice terminé le 31 décembre 2006

TABLE DES MATIÈRES

Rapport de la direction 92
Rapport du vérificateur 93
Résultats 94
Déficit cumulé 95
Bilan 96
Flux de trésorerie 97
Notes complémentaires 99

Rapport de la direction

La préparation et la présentation des états financiers de la Société de l'assurance automobile du Québec (Société) sont la responsabilité de la direction, y compris les estimations et les jugements comptables importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. L'information financière contenue ailleurs dans le rapport annuel est conforme aux présents états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fidélité des états financiers, la direction maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La Direction de la vérification interne procède à des vérifications périodiques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes que la Société applique de façon uniforme.

La Société reconnaît qu'elle est tenue de gérer ses affaires conformément aux lois et aux règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration est chargé de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et d'approuver les états financiers. Pour ce faire, il est assisté par le Comité de vérification. Ce comité rencontre la direction et le Vérificateur général, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec procède à la vérification des états financiers de la Société conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Le rapport du vérificateur expose la nature et l'étendue de son travail ainsi que l'expression de son opinion. Il peut rencontrer le Comité de vérification pour discuter de tout élément qui a rapport à sa vérification.

Le président-directeur général,

JOHN HARBOUR, FCA

Le vice-président à l'administration et aux finances,

ANDRÉ LEGAULT

Québec, le 26 mars 2007

Rapport du vérificateur

À l'Assemblée nationale,

J'ai vérifié le bilan de la Société de l'assurance automobile du Québec au 31 décembre 2006 ainsi que les états des résultats, du déficit cumulé et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Société. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables appliqués et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Société au 31 décembre 2006, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la Loi sur le Vérificateur général (L.R.Q., c. V-5. 01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance

RENAUD LACHANCE, CA

Québec, le 26 mars 2007

Résultats

de l'exercice terminé le 31 décembre

	2006	2005
	(en milliers de dollars)	
REVENUS		
Frais perçus reliés aux transactions d'immatriculation et de permis de conduire	95 245	90 193
Contrôle routier (note 3)	57 161	57 547
Contribution du ministère des Transports au financement de programmes (note 4)	10 198	8 370
Frais perçus pour la gestion des amendes impayées (note 5)	6 081	6 161
Revenus nets d'intérêts (note 6)	2 176	2 645
Autres	958	1 560
	171 819	166 476
DÉPENSES		
Frais d'administration, amortissement et autre (note 7)		
Gestion de l'accès au réseau routier	133 717	135 844
Contrôle routier	57 161	57 547
Programmes financés par le ministère des Transports (note 8)	10 198	8 370
Gestion des amendes impayées	6 081	6 161
	207 157	207 922
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec (note 9)	523	525
	207 680	208 447
DÉFICIT DES REVENUS SUR LES DÉPENSES	(35 861)	(41 971)

Déficit cumulé

de l'exercice terminé le 31 décembre

	2006	2005
	(en milliers de dollars)	
SOLDE AU DÉBUT	(70 916)	(28 945)
Déficit des revenus sur les dépenses	(35 861)	(41 971)
SOLDE À LA FIN	(106 777)	(70 916)

Bilan

au 31 décembre

	2006	2005
	(en milliers de dollars)	
ACTIF		
Encaisse	–	2 464
Débiteurs	25 257	22 515
Dû par le Fonds d'assurance, portant intérêt au taux de la marge de crédit	98 248	169 653
Immobilisations corporelles (note 10)	49 295	44 764
Actifs incorporels (note 11)	65 133	74 928
	237 933	314 324
PASSIF ET DÉFICIT CUMULÉ		
PASSIF		
Chèques émis en sus des soldes bancaires	6 820	–
Marge de crédit à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 12)	108 563	129 561
Créditeurs et frais courus		
Gouvernement du Québec	127 927	152 689
Autres	39 495	41 408
Provision pour avantages sociaux et sommes dues aux employés (note 13)	61 905	61 582
	344 710	385 240
DÉFICIT CUMULÉ	(106 777)	(70 916)
	237 933	314 324

ENGAGEMENTS (note 15)

ÉVENTUALITÉS (note 16)

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION,

Le président-directeur général,

JOHN HARBOUR, FCA

SERGE RÉMILLARD, FCMA, MBA
Administrateur

Flux de trésorerie

de l'exercice terminé le 31 décembre

	2006	2005
	(en milliers de dollars)	
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Frais perçus liés aux transactions d'immatriculation et de permis de conduire	95 245	90 162
Contrôle routier		
Contribution reçue du ministère des Finances	56 109	63 037
Autres revenus	2 980	1 969
Contribution reçue du ministère des Transports au financement de programmes	10 963	18 187
Frais perçus pour la gestion des amendes impayées	6 720	5 991
Revenus nets de placements		
Revenus courants perçus	4 310	294
Intérêts versés	(2 462)	(736)
Autres revenus perçus	100	1 821
Frais d'administration payés par la Société	(285 229)	(283 764)
Frais d'administration remboursés par le Fonds d'assurance	119 714	105 886
Frais payés pour les programmes financés par le ministère des Transports	(10 655)	(8 339)
Frais payés pour la gestion des amendes impayées	(5 310)	(5 399)
Participation versée au financement du Tribunal administratif du Québec	(462)	(461)
	(7 977)	(11 352)
Mandat de fiduciaire pour le Fonds d'assurance		
Contributions – immatriculation		
Perçues pour le Fonds d'assurance	574 861	562 129
Remises au Fonds d'assurance	(574 861)	(568 706)
Contributions – permis de conduire		
Perçues pour le Fonds d'assurance	128 312	126 280
Remises au Fonds d'assurance	(128 312)	(127 768)
	–	(8 065)

Flux de trésorerie (suite)

de l'exercice terminé le 31 décembre

	2006	2005
	(en milliers de dollars)	
Mandats confiés par le gouvernement du Québec		
Droits d'immatriculation et de permis de conduire		
Perçus pour le gouvernement du Québec	797 011	776 023
Remis au gouvernement du Québec	(791 261)	(803 507)
Perçus pour la Société de financement des infrastructures locales	45 443	41 786
Remis à la Société de financement des infrastructures locales	(86 347)	(1 261)
Perçus pour d'autres gouvernements	38 255	39 000
Remis à d'autres gouvernements	(38 255)	(39 000)
Taxes		
Perçues pour le gouvernement du Québec	802 344	770 638
Remises au gouvernement du Québec	(794 382)	(774 551)
Contributions des automobilistes au transport en commun		
Perçues pour le gouvernement du Québec	69 041	67 671
Remises au gouvernement du Québec	(69 038)	(67 543)
Vignettes de stationnement		
Perçues pour le gouvernement du Québec	555	513
Remises au gouvernement du Québec	(555)	(1 086)
	(27 189)	8 683
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	(35 166)	(10 734)
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Débours pour acquisitions d'immobilisations corporelles	(14 790)	(18 664)
Produits d'aliénations d'immobilisations corporelles	371	238
Débours pour acquisitions d'actifs incorporels	(8 701)	(17 141)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(23 120)	(35 567)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Remboursements du Fonds d'assurance	70 000	58 567
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	70 000	58 567
AUGMENTATION DE TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	11 714	12 266
INSUFFISANCE DE TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À L'OUVERTURE DE L'EXERCICE	(127 097)	(139 363)
INSUFFISANCE DE TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA CLÔTURE DE L'EXERCICE (note 14)	(115 383)	(127 097)

Notes complémentaires

au 31 décembre 2006

1. CONSTITUTION ET FONCTIONS

La Société de l'assurance automobile du Québec (Société) est une personne morale de droit public au sens du Code civil du Québec, constituée par la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., c. S-11.011).

Fonctions

La Société a pour fonctions :

- d'administrer, en qualité de fiduciaire, le Fonds d'assurance automobile du Québec (Fonds d'assurance).
  Le Fonds d'assurance est une fiducie d'utilité sociale au sens du Code civil du Québec qui a été constituée le 1er janvier 2004 par le transfert d'actifs de la Société, et dont le patrimoine est affecté à l'indemnisation du préjudice corporel prévu dans la Loi sur l'assurance automobile et du préjudice matériel prévu par le titre IV de cette loi, ainsi qu'à la prévention en matière de sécurité routière et à la promotion qui s'y rattache;
- d'appliquer le Code de la sécurité routière, notamment en ce qui a trait à l'immatriculation des véhicules routiers, aux permis et aux licences, aux normes de sécurité routière en ce qui concerne les véhicules ainsi qu'aux obligations en cas d'accident;
- en matière de contrôle routier :
  - d'assurer la surveillance et le contrôle du transport routier des personnes et des biens sur route et en entreprise, notamment en ce qui a trait à l'application des dispositions :
    - du Code de la sécurité routière,
    - des lois et règlements liés au transport routier qui relèvent de la responsabilité des ministères et organismes désignés par le gouvernement, dans la mesure et aux conditions déterminées par entente conformément au titre VIII.2 du Code de la sécurité routière;
  - d'assumer un rôle de coordination opérationnelle en matière de contrôle du transport routier entre les ministères et organismes visés et de favoriser un contrôle routier accru sur tout le territoire du Québec;
- d'exécuter tout autre mandat qui peut lui être donné par la loi ou par entente avec le gouvernement ou avec l'un de ses ministères ou organismes (notes 4 et 5 ci-après).

Pouvoir de perception

En vertu d'ententes ou de la réglementation, la Société perçoit :

- pour la gestion de l'accès au réseau routier, les frais liés aux transactions d'immatriculation et de permis de conduire;
- à titre de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec, les contributions d'assurance relatives à l'obtention de l'immatriculation d'un véhicule routier et à la délivrance d'un permis de conduire;
- à titre de mandataire du gouvernement du Québec, les droits relatifs à l'immatriculation et au permis de conduire, les taxes de vente s'appliquant aux véhicules, la taxe applicable sur les contributions d'assurance ainsi que les contributions des automobilistes au transport en commun;
- pour la Société de financement des infrastructures locales, les droits relatifs aux véhicules routiers munis d'un moteur de forte cylindrée;
- pour le compte d'administrations provinciales et d'États américains, d'autres droits d'immatriculation.

1. CONSTITUTION ET FONCTIONS (suite)

L'article 23.0.7 de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec prévoit que la Société doit transférer au Fonds d'assurance, au fur et à mesure, toutes les sommes qu'elle perçoit à titre de contribution d'assurance, conformément aux articles 21, 31.1, 69 et 93.1 du Code de la sécurité routière ou à titre de recouvrement en application de la Loi sur l'assurance automobile ainsi que toute autre somme destinée à augmenter le Fonds d'assurance.

Mandat de fiduciaire

En qualité de fiduciaire, la Société a pour fonction d'administrer le Fonds d'assurance. Ce dernier n'est pas consolidé avec la Société puisqu'il constitue un patrimoine fiduciaire distinct en vertu de l'article 23.0.3 de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., c. S-11.011).

Afin de rendre compte de l'administration du Fonds d'assurance, le tableau suivant présente un sommaire des sommes gérées pour le Fonds d'assurance au 31 décembre :

	2006	2005
	(en milliers de dollars)	
ACTIF		
Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec	**8 157 883**	7 563 714
Autres actifs	**95 658**	101 438
	8 253 541	7 665 152
PASSIF		
Obligations envers les victimes – Passif actuariel	**7 826 387**	7 514 182
Autres passifs	**492 052**	548 941
	8 318 439	8 063 123
DÉFICIT CUMULÉ	**(64 898)**	(397 971)
	8 253 541	7 665 152

2. CONVENTIONS COMPTABLES

La préparation des états financiers de la Société, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence sur la comptabilisation des actifs et passifs, sur la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que sur la comptabilisation des revenus et des dépenses au cours de la période visée par les états financiers. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

a) Instruments financiers

L'encaisse, les débiteurs, les montants dus par le Fonds d'assurance, les chèques émis en sus des soldes bancaires, la marge de crédit ainsi que les créditeurs et frais courus sont comptabilisés à la juste valeur, qui est équivalente à la valeur comptable en raison de leur échéance rapprochée.

2. CONVENTIONS COMPTABLES (suite)

b) Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées à leur coût d'origine. Elles sont amorties comme suit compte tenu de leur valeur résiduelle :

	MÉTHODE	VIE UTILE
Bâtisse	Linéaire	40 ans
Aménagement du siège social	Linéaire	10 ans
Équipement	Linéaire	Maximum 5 ans
Matériel roulant	Linéaire	Maximum 5 ans
Postes de photographie	Linéaire	Maximum 5 ans
Matériel informatique et logiciels d'exploitation	Linéaire	Maximum 5 ans
Postes de contrôle routier		
Bâtiments	Linéaire	10 ans et 20 ans
Aménagement de terrains	Linéaire	20 ans
Équipement	Proportionnelle à l'ordre numérique inversé des années	Maximum 10 ans

c) Actifs incorporels

Les actifs incorporels sont comptabilisés à leur coût d'origine. Ils sont amortis comme suit compte tenu de leur valeur résiduelle :

	MÉTHODE	VIE UTILE
Développements informatiques	Linéaire	Maximum 7 ans
Logiciels d'application	Linéaire	Maximum 5 ans

d) Revenus

Les frais perçus liés aux transactions d'immatriculation et de permis de conduire sont constatés à titre de revenus lorsqu'ils sont reçus. Les revenus concernant les programmes ou mandats confiés à la Société, ainsi que les autres revenus, sont constatés lorsqu'ils peuvent être raisonnablement estimés et que leur recouvrement est raisonnablement assuré.

e) Aide gouvernementale

Les subventions accordées par l'intermédiaire des programmes d'aide gouvernementale sont comptabilisées en diminution du coût des actifs, lorsqu'il existe une assurance raisonnable que l'aide sera reçue.

f) Régimes de retraite

Les employés de la Société contribuent aux régimes interentreprises à prestations déterminées du gouvernement du Québec. La Société ne disposant pas d'information suffisante pour utiliser la méthode de comptabilisation des régimes à prestations déterminées, elle utilise la méthode de comptabilisation des régimes à cotisation déterminée.

g) Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique de la Société consiste à présenter dans le poste « Trésorerie et équivalents de trésorerie » les soldes bancaires incluant les découverts bancaires dont les soldes fluctuent souvent entre le découvert et le disponible ainsi que la marge de crédit servant à combler les déficits de caisse mensuels.

3. CONTRÔLE ROUTIER

	2006	2005
	(en milliers de dollars)	
Autres revenus	**2 980**	1 969
	57 161	57 547

Les frais du contrôle routier sont financés par une contribution du ministère des Finances, découlant d'une entente entre la Société et ce dernier. Cette entente a été conclue en vertu de l'article 648 du Code de la sécurité routière (L.R.Q., c. C-24.2).

4. CONTRIBUTION DU MINISTÈRE DES TRANSPORTS AU FINANCEMENT DE PROGRAMMES

L'application du Programme d'adaptation de véhicules est confiée à la Société par entente avec le ministère des Transports, conformément à l'article 16.4 de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., c. S-11.011).

Selon cette entente, le ministre confie également à la Société le mandat de délivrer les vignettes de stationnement pour les personnes handicapées, conformément à l'article 11 du Code de la sécurité routière (L.R.Q., c. C-24.2).

Tel que prévu par le décret 739-2005 et conformément au sous-paragraphe g) du paragraphe 1 de l'article 2 de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec, le ministre des Transports délègue par entente à la Société la responsabilité de la gestion du programme Alcofrein, depuis le 1er avril 2006.

Le financement de programmes par le ministère des Transports repose sur les modalités prévues par les ententes signées entre les parties.

5. FRAIS PERÇUS POUR LA GESTION DES AMENDES IMPAYÉES

L'article 194 du Code de la sécurité routière prévoit que la Société doit limiter l'accès au réseau routier aux personnes ou aux véhicules lorsque le percepteur (article 364 du Code de procédure pénale, [L.R.Q.,c. C-25.1]), principalement les municipalités, avise la Société de la situation du défendeur en matière d'amendes impayées.

Le financement de la perception des amendes impayées repose sur les dispositions prévues par les articles 621 et 648.2 du Code de la sécurité routière (L.R.Q., c. C-24.2) et sur le Règlement sur les tarifs pour l'application de l'article 194 du Code de la sécurité routière (décret 414-2004).

6. REVENUS NETS D'INTÉRÊTS

	2006	2005
	(en milliers de dollars)	
Revenus - Intérêts imputés au Fonds d'assurance	**3 535**	3 087
Revenus - Intérêts imputés au Contrôle routier	**754**	–
Revenus d'intérêts sur soldes bancaires	**349**	294
Frais d'intérêts sur marge de crédit	**(2 462)**	(736)
	2 176	2 645

7. FRAIS D'ADMINISTRATION, AMORTISSEMENT ET AUTRE

	Gestion de l'accès au réseau routier	Contrôle routier	Programmes financés par le ministère des Transports (note 8)	Gestion des amendes impayées	2006 Total	2005 Total
					(en milliers de dollars)	
FRAIS D'ADMINISTRATION						
Traitements et charges sociales	67 623	34 698	1 327	2 449	106 097	105 018
Frais de déplacement	941	1 424	14	31	2 410	2 455
Rémunération des mandataires	13 697	–	–	59	13 756	14 263
Services administratifs et professionnels	7 554	2 011	373	288	10 226	11 837
Frais de communication	5 836	2 086	53	1 904	9 879	10 423
Information et publicité	73	304	1	3	381	367
Mobilier, agencement et équipement	663	1 021	5	12	1 701	2 446
Frais d'entretien	721	2 751	8	14	3 494	3 211
Loyers, taxes et électricité	5 768	2 094	37	73	7 972	7 642
Matériel informatique et bureautique	535	243	9	16	803	511
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	6 850	2 055	38	235	9 178	9 409
Impression, fournitures et autres dépenses	7 010	2 683	49	60	9 802	8 854
Perte sur désuétude d'actifs incorporels	411	65	3	8	487	7 112
Frais d'utilisation des immobilisations attribués au Fonds d'assurance	(8 505)	–	–	–	(8 505)	(11 379)
Frais d'utilisation du siège social	2 916	952	82	159	4 109	3 209
	112 093	52 387	1 999	5 311	171 790	175 378
AMORTISSEMENT						
Immobilisations corporelles	6 081	3 115	18	99	9 313	9 580
Actifs incorporels	15 543	1 659	136	671	18 009	16 360
	21 624	4 774	154	770	27 322	25 940
TOTAL DES FRAIS D'ADMINISTRATION ET AMORTISSEMENT	133 717	57 161	2 153	6 081	199 112	201 318
AUTRE						
Subventions versées	–	–	8 045	–	8 045	6 604
	133 717	57 161	10 198	6 081	207 157	207 922

7. FRAIS D'ADMINISTRATION, AMORTISSEMENT ET AUTRE (suite)

La Société assume l'ensemble des frais des mandats qu'elle gère, incluant les frais attribuables au Fonds d'assurance. Par la suite, ils sont répartis par mandat à l'aide de la gestion par activité, exception faite des subventions versées. Cette répartition donne les résultats suivants :

	2006	2005
	(en milliers de dollars)	
Gestion de l'accès au réseau routier	**133 717**	135 844
Contrôle routier	**57 161**	57 547
Programmes financés par le ministère des Transports (incluant les subventions versées) (note 8)	**10 198**	8 370
Gestion des amendes impayées	**6 081**	6 161
	207 157	207 922
Moins : Subventions versées (note 8)	**(8 045)**	(6 604)
Frais d'administration et amortissement de la Société	**199 112**	201 318
Frais d'administration et amortissement attribués au Fonds d'assurance	**118 819**	119 115
Total des frais d'administration et amortissement	**317 931**	320 433

Les frais d'administration et l'amortissement du Fonds d'assurance sont présentés de façon détaillée dans les états financiers du Fonds d'assurance automobile du Québec.

8. PROGRAMMES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE DES TRANSPORTS

	Adaptation de véhicules	Vignettes de stationnement	Alcofrein	2006 Total	2005 Total
				(en milliers de dollars)	
Frais d'administration	**540**	**1 126**	**333**	**1 999**	1 594
Amortissement	**15**	**134**	**5**	**154**	172
	555	**1 260**	**338**	**2 153**	1 766
Subventions versées	**8 045**	**–**	**–**	**8 045**	6 604
	8 600	**1 260**	**338**	**10 198**	8 370

9. PARTICIPATION AU FINANCEMENT DU TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC

La participation au financement du Tribunal administratif du Québec est prévue à l'article 97 de la Loi sur la justice administrative (L.R.Q., c. J-3). Un décret annuel fixe la participation de chaque organisme utilisateur.

10. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2006			2005
			(en milliers de dollars)	
	Coût	Amortissement cumulé	Coût non amorti	Coût non amorti
Terrain	1 637	–	1 637	1 637
Bâtisse	3 988	1 401	2 587	2 604
Aménagement du siège social	11 212	11 212	–	–
Équipement	5 191	4 301	890	1 338
Matériel roulant	12 677	6 840	5 837	5 177
Postes de photographie	12 180	12 153	27	50
Matériel informatique et logiciels d'exploitation	65 460	52 095	13 365	16 085
Postes de contrôle routier	30 214	5 262	24 952	17 873
	142 559	93 264	49 295	44 764

1. Des postes de contrôle routier d'une valeur de 8 481 000 $ n'étaient pas encore en activité au 31 décembre 2006 (2005 : 4 689 000 $). Par conséquent, ils ne sont pas amortis. Au cours de l'exercice, la Société a reçu du gouvernement fédéral une subvention pour la construction d'un poste de contrôle routier. Un montant de 1 462 500 $ a été porté en diminution du coût des immobilisations.

11. ACTIFS INCORPORELS

	2006			2005
			(en milliers de dollars)	
	Coût	Amortissement cumulé	Coût non amorti	Coût non amorti
Développements informatiques	129 303	65 399	63 904	73 196
Logiciels d'application	3 106	1 877	1 229	1 732
	132 409	67 276	65 133	74 928

1. Des développements informatiques d'une valeur de 10 277 000 $ (2005 : 11 124 000 $) étaient en voie de réalisation au 31 décembre 2006 et ne sont pas amortis. Des développements informatiques d'une valeur de 3 708 000 $ (2005 : 10 604 000 $) ainsi qu'un amortissement cumulé de 3 221 000 $ (2005 : 3 492 000 $) ont été radiés au cours de l'exercice en raison de désuétude ou d'avantages futurs non réalisables. Une perte sur désuétude de 487 000 $ (2005 : 7 112 000 $) est inscrite dans les frais d'administration.

12. MARGE DE CRÉDIT À LA CAISSE DE DÉPÔT ET PLACEMENT DU QUÉBEC

La Société a obtenu de la Caisse une marge de crédit de 200 millions de dollars pour combler les déficits de caisse mensuels. Cette marge de crédit porte un taux d'intérêt basé sur le taux de rendement du compte de dépôts à vue établi quotidiennement et majoré de 0,05 %. Le taux d'intérêt était de 4,3 % au 31 décembre 2006 (2005 : 3,3 %). Cette marge de crédit expire le 31 décembre 2008.

13. PROVISION POUR AVANTAGES SOCIAUX ET SOMMES DUES AUX EMPLOYÉS

				2006	2005
				(en milliers de dollars)	
	Congés de maladie	Vacances	Autres avantages sociaux et sommes dues[1]	Total	Total
Solde au début	41 475	18 358	1 749	61 582	60 316
Plus					
Charges de l'exercice	9 956	16 031	3 504	29 491	27 607
Moins					
Prestations versées au cours de l'exercice	9 652	15 943	3 573	29 168	26 341
Solde à la fin	41 779	18 446	1 680	61 905	61 582

1. Les autres avantages sociaux comprennent les compensations de l'employeur pour des absences rémunérées, notamment en assurance salaire et en congé de maternité ou de paternité. Les sommes dues sont relatives aux banques de temps supplémentaire et aux congés autofinancés.

14. FLUX DE TRÉSORERIE

La trésorerie et les équivalents de trésorerie figurant dans l'état des flux de trésorerie comprennent les postes de bilan suivants :

	2006	2005
	(en milliers de dollars)	
Encaisse	–	2 464
Chèques émis en sus des soldes bancaires	(6 820)	–
Marge de crédit à la Caisse de dépôt et placement du Québec	(108 563)	(129 561)
Insuffisance de trésorerie et équivalents de trésorerie	(115 383)	(127 097)

Au 31 décembre 2006, les créditeurs et frais courus afférents aux immobilisations corporelles et aux actifs incorporels s'élevaient à 5 470 000 $ (2005 : 5 769 000 $). Le dû par le Fonds d'assurance afférent aux immobilisations corporelles s'élevait à 64 000 $ (2005 : 781 000 $).

15. ENGAGEMENTS

Contrats de location

La Société est engagée en vertu de divers contrats de location de locaux pour une somme minimale estimée à 27 171 000 $ au 31 décembre 2006. Ces contrats s'échelonnent jusqu'en 2012 et se répartissent comme suit :

2007	8 409 000 $
2008	6 163 000
2009	4 935 000
2010	3 930 000
2011	1 918 000
2012	1 816 000

Contrats de services informatiques et autres

La Société est engagée en vertu de divers contrats de services informatiques et autres pour une somme minimale estimée à 26 083 000 $ au 31 décembre 2006. Ces contrats s'échelonnent jusqu'en 2011 et se répartissent comme suit :

2007	18 057 000 $
2008	5 754 000
2009	1 568 000
2010	631 000
2011	73 000

16. ÉVENTUALITÉS

Diverses affaires judiciaires et extrajudiciaires entamées par ou contre la Société sont en cours. De l'avis de la Société, le dénouement de ces affaires, liées principalement à des poursuites en dommages et intérêts, ne pouvait être déterminé au 31 décembre 2006.

17. RÉGIMES DE RETRAITE

Les employés de la Société participent principalement au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) et au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Les régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations de la Société imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 7 316 000 $ (2005 : 7 857 000 $). Un montant de 3 018 000 $ est imputé au Fonds d'assurance en 2006 (2005 : 3 265 000 $). Les obligations de la Société envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

18. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

La Société est apparentée au Fonds d'assurance et elle n'a conclu aucune opération commerciale avec cet apparenté autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations entre apparentés, comptabilisées à la valeur d'échange, sont présentées dans le corps même des états financiers.

En plus des opérations entre apparentés déjà présentées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, la Société effectue des opérations avec des ministères et des fonds spéciaux ainsi qu'avec des organismes et entreprises contrôlés, directement ou indirectement, par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable de la part du gouvernement du Québec. La Société n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas présentées distinctement dans les états financiers.

19. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2005 ont été reclassés de façon qu'ils soient conformes à la présentation adoptée en 2006.

Fonds d'assurance automobile du Québec

Le Fonds d'assurance automobile du Québec 111
Les principaux résultats du Fonds d'assurance automobile 112
Les ressources du Fonds d'assurance automobile 115
Les états financiers 121

Le Fonds d'assurance automobile du Québec

LA CRÉATION DU FONDS D'ASSURANCE

Le 17 décembre 2004 était sanctionné le projet de loi n° 55 (2004, c. 34), Loi modifiant la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec et d'autres dispositions législatives. Ce projet de loi, qui avait effet rétroactivement le 1er janvier 2004, mettait en place une fiducie d'utilité sociale, le Fonds d'assurance automobile du Québec, dont la Société devenait fiduciaire, et constituait ce fonds en y transférant la majorité des actifs de la Société. Ce fonds est consacré à l'indemnisation des accidentés de la route et, en vue de réduire les risques associés à l'usage de la route, à la prévention en matière de sécurité routière et à la promotion qui s'y rapporte.

Le projet de loi modifiait les règles de gouvernance de la Société pour donner à cette dernière plus d'indépendance vis-à-vis du gouvernement dans le processus de nomination des membres du conseil d'administration. Il confiait à la Société la responsabilité de déterminer le montant des contributions d'assurance automobile. Avant de rendre sa décision à ce sujet, la Société doit obtenir l'avis d'un conseil d'experts, lequel doit tenir une consultation publique. Le conseil d'experts remet son rapport à la Société, qui le rend public.

Par ailleurs, le projet de loi a maintenu les autres mandats de la Société, comme la gestion de l'accès au réseau routier (immatriculation des véhicules routiers et permis de conduire) et le contrôle du transport routier de personnes et de biens.

LE RÉTABLISSEMENT DE LA SITUATION FINANCIÈRE DU FONDS D'ASSURANCE

La création de la fiducie vient renforcer le rôle d'assureur public de la Société et séparer sa mission d'assurance automobile de ses autres mandats. Les contributions d'assurance constituent maintenant un patrimoine fiduciaire distinct, sans lien avec les choix budgétaires du gouvernement. De plus, la Société a la capacité de rétablir graduellement sa situation financière en vue de tenir ses engagements actuels et futurs envers les victimes de la route, et d'assurer la pérennité du régime public d'assurance automobile.

Sur ce point, les nouvelles dispositions de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec apportent la souplesse nécessaire pour qu'il soit possible d'étaler sur un certain nombre d'années le processus de rétablissement de la situation financière : la Société a jusqu'au 31 décembre 2015 pour atteindre le plein financement[1] du Fonds d'assurance et, lorsqu'elle constate une insuffisance de l'actif de ce fonds, elle doit fixer les contributions d'assurance de manière à combler cette insuffisance sur une période maximale de quinze ans.

1. Le plein financement signifie que, chaque année, les revenus du Fonds d'assurance sont suffisants pour pourvoir aux besoins actuels et futurs des personnes accidentées pendant cette même année.

Les principaux résultats du Fonds d'assurance automobile

La présente section résume les principaux résultats du Fonds d'assurance automobile du Québec pour l'année 2006. Pour de l'information plus détaillée, le lecteur est dirigé vers d'autres passages de la présente publication.

LES OBJECTIFS

Le Plan stratégique 2006-2010

Le Plan stratégique 2006-2010 comporte seize objectifs stratégiques, parmi lesquels cinq se rapportent en propre au Fonds d'assurance automobile du Québec.

En matière de sécurité routière, deux objectifs visent, l'un, à accentuer l'intervention sur les actions les plus propices à réduire le nombre de victimes de la route et l'autre, à organiser et à mettre en œuvre des actions régionales en matière de sécurité routière. En matière d'équilibre financier, la Société vise trois objectifs. D'abord, elle veut atteindre l'équilibre des revenus et des dépenses de l'année courante. Ensuite, elle se propose d'adopter une formule de recapitalisation du déficit accumulé et de la soumettre au Conseil d'experts sur les contributions d'assurance automobile. Enfin, elle est résolue à éliminer progressivement le déficit accumulé du Fonds d'assurance.

Plusieurs autres objectifs de ce plan stratégique ont une incidence sur les activités de ce fonds. Ces objectifs ont trait à la qualité des services, à l'optimisation des façons de faire et à la mobilisation du personnel.

» Pour plus d'information sur le plan stratégique, le lecteur est invité à consulter les pages 28 à 32.

La Déclaration de services aux citoyens

Trois engagements de la Déclaration de services aux citoyens visent particulièrement les services aux personnes accidentées. Ainsi, dans les dix jours ouvrables suivant la réception d'une demande d'indemnisation, la Société s'engage à téléphoner à la personne accidentée pour l'informer du traitement de son dossier. Si, ensuite, la Société décide de lui offrir un programme de réadaptation, elle lui téléphonera à nouveau pour l'en informer, et ce, dans les dix jours ouvrables suivant sa décision. Enfin, si la personne accidentée demande la révision d'une décision rendue, la Société l'informera de ses droits par écrit et cherchera, avec elle, une solution.

D'autres engagements de la déclaration de services ont aussi une incidence sur les services aux personnes accidentées. Ce sont les engagements généraux et les normes en matière de communication avec les citoyens.

» Pour plus d'information sur la Déclaration de services aux citoyens, le lecteur est invité à consulter les pages 33 et 34.

LES RÉSULTATS À L'ÉGARD DU PLAN STRATÉGIQUE

La sécurité routière

En 2006, plusieurs actions ont été entreprises en sécurité routière. La Société a déterminé les zones cibles pour des interventions propices à réduire le nombre de victimes de la route. Soulignons que, le 13 décembre 2006, l'Assemblée nationale a adopté à l'unanimité une motion visant à faire de l'année 2007, au Québec, l'Année de la sécurité routière. De plus, le 7 décembre, la Société a signé des ententes avec les différents corps policiers pour accroître la présence policière sur les routes québécoises.

» Pour plus d'information sur les résultats de 2006 à l'égard de la sécurité routière, le lecteur est invité à consulter la présente publication à partir de la page 40.

L'équilibre financier du Fonds d'assurance

Pour l'année d'accidents 2006, le déficit de financement du Fonds d'assurance automobile s'élevait à 425 millions de dollars. La baisse du nombre de réclamations d'assurance est la principale cause de cette diminution.

Rappelons qu'au début de l'année 2006, la Société a proposé une nouvelle tarification des contributions d'assurance et l'a soumise au Conseil d'experts sur les contributions d'assurance automobile. En juin 2006, après avoir tenu une consultation publique, ce conseil d'experts a fait part de ses recommandations dans son rapport, intitulé *Protéger l'avenir*. Par la suite, le conseil d'administration de la Société a arrêté la nouvelle tarification des contributions d'assurance automobile, qui entrera en vigueur le 1er janvier 2008.

» Pour plus d'information sur les résultats de 2006 à l'égard de l'équilibre financier, le lecteur est invité à consulter la page 45 et les suivantes. Il peut aussi consulter le chapitre sur les ressources du Fonds d'assurance, à partir de la page 115.

L'optimisation des façons de faire

L'année 2006 était la première année de la mise en œuvre du plan triennal de révision des pratiques et des processus de traitement des réclamations d'assurance. En diminuant les délais de traitement et en assurant une meilleure gestion des périodes d'invalidité, la Société vise à améliorer son service à la clientèle, à accroître l'efficacité et à diminuer progressivement le coût global de l'indemnisation.

» Pour plus d'information sur les résultats de 2006 à l'égard de l'optimisation des façons de faire, le lecteur est invité à consulter la page 48 et les suivantes. Il peut également consulter la norme 4.1 de la Déclaration de services aux citoyens, à la page 68.

LES RÉSULTATS À L'ÉGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Les engagements généraux envers les citoyens

Au cours des dernières années, la Société a mis en ligne plusieurs services qui répondent aux priorités indiquées par les citoyens; en 2006, pour la clientèle des personnes accidentées, les formulaires de dépôt direct et de demande d'indemnité sont accessibles dans le site Web de la Société.

» Pour plus d'information sur les résultats de 2006 à l'égard des engagements généraux de la Déclaration de services aux citoyens, le lecteur est invité à consulter la page 54 et les suivantes.

Le traitement des plaintes

En 2006, des changements ont été apportés au processus de traitement des plaintes des personnes accidentées en vue d'améliorer la qualité des réponses écrites aux plaignants.

» Pour plus d'information sur les résultats de 2006 à l'égard de la norme 2.5 de la Déclaration de services aux citoyens, le lecteur est invité à consulter la page 61.

La révision administrative

Depuis le 1er juillet 2006, en vertu de la Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q., c. A-25), la Société doit viser à rendre une décision de révision administrative dans les 90 jours suivant la réception de la demande.

» Pour plus d'information à l'égard de la norme 4.3 de la Déclaration de services aux citoyens, voir la page 69.

Les ressources du Fonds d'assurance automobile

La Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec fixe deux obligations en ce qui concerne la situation financière du Fonds d'assurance automobile du Québec.

La première obligation a rapport au financement des indemnités payables aux victimes d'accidents survenus au cours d'une année donnée, par les revenus afférents à cette même année. À cet égard, la loi exige le rétablissement de l'équilibre budgétaire au plus tard en 2015. Une telle contrainte vise à assurer une forme d'équité envers les assurés en évitant que les cotisants d'une année n'aient à payer pour des accidents survenus au cours d'une autre année.

La seconde obligation concerne la capitalisation des indemnités à verser, au cours des années à venir, à l'ensemble des victimes déjà connues d'accidents de la route. Sur ce plan, la loi prévoit que tout déficit constaté doit être éliminé à l'intérieur d'une période n'excédant pas quinze ans. Cette exigence vise à garantir que l'actif du Fonds d'assurance est suffisant pour permettre de remplir toutes les obligations de la Société envers les victimes.

Ces questions seront examinées dans les trois volets du présent chapitre :

- le premier volet présente les revenus et les dépenses du Fonds d'assurance afférents à l'année d'accidents 2006. Il permettra d'examiner la question du financement du Fonds;
- le deuxième volet présente l'actif et le passif du Fonds d'assurance. Il permettra d'examiner la question de la capitalisation des indemnités à verser au cours des prochaines années;
- le troisième volet fait le point sur la situation financière du Fonds d'assurance.

LES REVENUS ET LES DÉPENSES AFFÉRENTS À L'ANNÉE D'ACCIDENTS 2006

Les revenus

Les revenus du Fonds d'assurance pour financer l'indemnisation des victimes dont l'accident est survenu en 2006 s'élèvent à 806 millions de dollars, dont 698 millions de dollars proviennent des contributions d'assurance perçues au moment de l'immatriculation d'un véhicule et de la délivrance ou du renouvellement d'un permis de conduire.

LES REVENUS DU FONDS D'ASSURANCE RELATIFS À L'ANNÉE COURANTE (EN MILLIONS DE DOLLARS)

	2006	2005
Contributions d'assurance	698	685
Revenus de placements	78	89
Autres	1	1
Total	777	774
Autres revenus nets de placements	29	38
GRAND TOTAL DES REVENUS	**806**	**812**

Comme les nombres ont été arrondis, il est possible que la somme des éléments n'égale pas le total.

L'augmentation de 2 %, par rapport aux résultats de l'année 2005, des revenus provenant des contributions d'assurance est attribuable à la croissance du parc automobile et à l'augmentation du nombre de conducteurs.

Les revenus de placements

En 2006, le rendement du portefeuille de la Société à la Caisse de dépôt et placement du Québec a été supérieur aux prévisions. Cette performance s'est traduite par des revenus de placements de 78 millions de dollars relativement aux contributions d'assurance de l'année courante, alors que, selon les prévisions, les revenus attendus étaient plutôt de l'ordre de 35 millions de dollars.

Les autres revenus nets de placements

En 2006, des actifs associés à des passifs autres que le passif actuariel ont généré des revenus de placements de 29 millions de dollars. Ces revenus de placements représentent un gain d'opérations pour le Fonds d'assurance.

Les dépenses

Les dépenses du Fonds d'assurance relatives à l'année d'accidents 2006 s'élèvent à 1 156 millions de dollars. Le coût de l'indemnisation des accidentés de la route compte pour la majeure partie de ces dépenses; il totalise 1 097 millions de dollars, ce qui représente une baisse de 3 % par rapport aux résultats de l'année 2005.

LES DÉPENSES LIÉES AUX ACCIDENTS DE L'ANNÉE COURANTE (EN MILLIONS DE DOLLARS)

	2006	2005
Dépenses d'indemnisation	1 097	1 131
Frais d'administration	59	60
Autres	0	13
GRAND TOTAL DES DÉPENSES	**1 156**	**1 204**

Comme les nombres ont été arrondis, il est possible que la somme des éléments n'égale pas le total.

Les dépenses d'indemnisation ont diminué par rapport à 2005, et ce, malgré le fait que les indemnités soient indexées. La baisse du nombre de réclamations d'assurance reçues est la principale cause de cette diminution. Une légère amélioration de l'expérience du régime a également été constatée. Les frais d'administration, qui incluent les dépenses relatives à la prévention et à la promotion en matière de sécurité routière, ont également diminué légèrement.

Le déficit des opérations de l'année courante

On constate que le déficit des opérations de l'année courante a diminué, passant de 448 millions de dollars en 2005 à 396 millions de dollars en 2006. Ces résultats font abstraction du surplus relatif au taux de rendement réel. La diminution du nombre de réclamations d'assurance a permis de limiter, de façon ponctuelle, la progression de ce déficit.

LE DÉFICIT DES OPÉRATIONS DE L'ANNÉE COURANTE (EN MILLIONS DE DOLLARS)

	2006	2005
Revenus	806	812
Dépenses	1 156	1 204
Déficit des revenus sur les dépenses de l'année courante	350	392
Surplus relatif au taux de rendement réel	46	55
DÉFICIT DES OPÉRATIONS DE L'ANNÉE COURANTE	**396**	**448**

Comme les nombres ont été arrondis, il est possible que la somme des éléments n'égale pas le total.

L'état des résultats

Depuis 2004, une nouvelle convention comptable a été adoptée : il s'agit de l'évaluation des placements à leur juste valeur marchande. Cette convention reflète une tendance internationale et tire son origine d'une norme comptable touchant les instruments financiers. Cette nouvelle convention permet au Fonds d'assurance de continuer d'harmoniser ses pratiques comptables avec celles des commissions des accidents du travail des provinces et des territoires canadiens. Les résultats financiers globaux représentent la valeur marchande de l'actif, mais ils sont aussi plus sujets à des fluctuations selon les réactions à court terme du marché.

En vue de mieux expliquer l'information financière du Fonds d'assurance, la Société distingue, dans son excédent (ou déficit) annuel, deux parties : d'une part, l'excédent (ou déficit) relatif au rendement réel, qui représente les revenus non anticipés dus au taux d'inflation et aux revenus de placements qui diffèrent des hypothèses actuarielles; d'autre part, l'excédent (ou déficit) des opérations de l'exercice courant, qui représente le résultat de la gestion du Fonds d'assurance. En ce qui a trait à l'hypothèse du taux de rendement réel, la Société s'attend à ce qu'à long terme, les gains et les pertes se compensent.

L'ACTIF ET LE PASSIF DU FONDS D'ASSURANCE

L'actif

Les placements qui constituent le portefeuille du Fonds d'assurance automobile du Québec représentent l'essentiel de son actif. Ils sont investis dans un fonds particulier à la Caisse de dépôt et placement du Québec, sous forme d'unités de dépôts à participation.

La gestion des placements En 2006, les placements effectués par le Fonds d'assurance automobile du Québec à la Caisse de dépôt et placement du Québec ont généré un rendement de 14,8 %[2], pour des revenus de placements totalisant 1 076 millions de dollars. Rappelons que, pour un portefeuille semblable à celui du Fonds d'assurance, la Caisse de dépôt et placement du Québec prévoit, pour les dix prochaines années, un rendement annuel moyen de l'ordre de 6,5 %, net des frais.

Le rendement obtenu en 2006 est attribuable en bonne partie à la performance du portefeuille immobilier et de celui des placements privés, qui ont chacun produit un rendement de 30 %. Les portefeuilles relatifs aux marchés boursiers canadiens et aux marchés étrangers, quant à eux, ont connu un rendement de l'ordre de 20 %.

VALEUR MARCHANDE AU 31 DÉCEMBRE 2006 DE L'ACTIF DÉTENU PAR LE FONDS D'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC À LA CAISSE DE DÉPÔT ET PLACEMENT DU QUÉBEC (EN MILLIONS DE DOLLARS)[3]

	2006	Répartition	2005	Répartition
Revenus fixes	2 105	26 %	2 229	29 %
Actions	2 798	34 %	2 584	34 %
Autres placements	3 270	40 %	2 698	36 %
Dépôts à vue	34	–	106	1 %
TOTAL	**8 207**	**100 %**	**7 617**	**100 %**

Comme les nombres ont été arrondis, il est possible que la somme des éléments n'égale pas le total.

Le passif

Le passif du Fonds d'assurance automobile est principalement constitué du passif actuariel. Ce dernier représente la somme que le Fonds doit contenir, à une date donnée, pour assurer le paiement des indemnités futures aux victimes dont l'accident est survenu avant cette date. Au 31 décembre 2006, le passif atteignait 8,3 milliards de dollars.

Le déficit et le taux de capitalisation

En 2006, grâce, principalement, à la performance du portefeuille du Fonds d'assurance automobile du Québec et à la diminution du nombre de victimes indemnisées, l'excédent enregistré a été de 333 millions de dollars. Le déficit accumulé du Fonds a donc diminué d'autant, passant de 398 millions de dollars qu'il était à la fin de 2005 à 65 millions de dollars au 31 décembre 2006. À cette date, le taux de capitalisation (actif par rapport au passif) était de 99 %. Cela signifie que, pour chaque dollar qui devra être versé aux victimes de la route, 99 cents sont en réserve dans le Fonds d'assurance.

2. La Caisse de dépôt et placement du Québec a obtenu un rendement de 15,1 % sur les placements qu'elle gère pour le compte du Fonds d'assurance automobile du Québec. Déduction faite des frais de gestion, le rendement s'établit à 14,8 %.
3. Les montants incluent les revenus de placements courus.

BILAN DU FONDS D'ASSURANCE (EN MILLIONS DE DOLLARS)

	2006	2005
Actif	8 254	7 665
Passif	8 318	8 063
DÉFICIT ACCUMULÉ	**65**	**398**
TAUX DE CAPITALISATION	**99,0 %**	**95,0 %**

Comme les nombres ont été arrondis, il est possible que la somme des éléments n'égale pas le total.

LE POINT SUR LA SITUATION FINANCIÈRE DU FONDS D'ASSURANCE

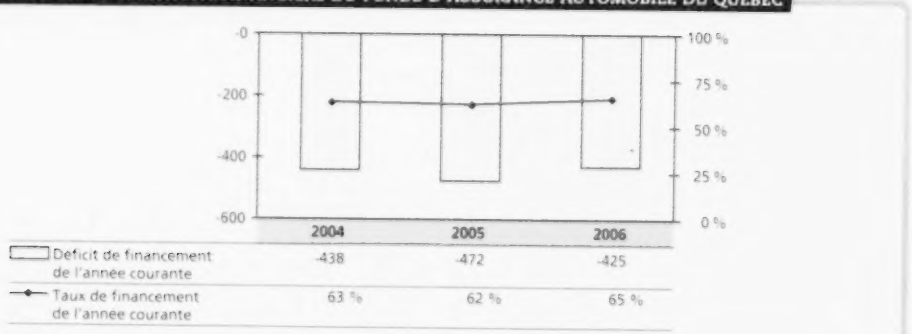
Comme le montre le tableau ci-dessous, le Fonds d'assurance automobile du Québec souffre d'un sous-financement chronique.

	2004	2005	2006
Déficit des opérations de l'année courante	(439)	(448)	(396)
Ajustement			
Participation au financement d'organismes	51	13	0
Autres revenus nets de placements	(50)	(38)	(29)
DÉFICIT DE FINANCEMENT	**(438)**	**(472)**	**(425)**

Comme les nombres ont été arrondis, il est possible que la somme des éléments n'égale pas le total.

Le déficit de financement sert de point de départ à l'établissement des besoins de financement du Fonds d'assurance. Pour calculer ce déficit, des ajustements sont faits au déficit des opérations de l'année courante. Ces ajustements servent à éliminer l'effet d'éléments non récurrents dans l'établissement des besoins de financement du Fonds d'assurance.

ÉVOLUTION DE LA SITUATION FINANCIÈRE DU FONDS D'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC



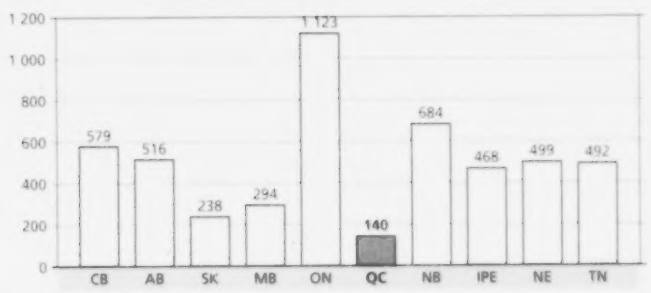
On constate qu'en 2006, le déficit de financement a diminué. La baisse du nombre d'accidentés indemnisés est la principale cause de cette diminution. Une légère amélioration de l'expérience du régime a également été constatée. Toutefois, le problème de sous-financement du Fonds d'assurance est toujours bien présent.

La proposition de la Société En février 2006, la Société a rendu publique sa proposition de hausse des contributions d'assurance. Le Conseil d'experts sur les contributions d'assurance automobile mis sur pied par le gouvernement a tenu une consultation publique sur cette proposition de la Société. En juin, il a remis son rapport à la Société, rapport que celle-ci s'est empressée de rendre public. Au mois d'août suivant, le conseil d'administration de la Société a adopté des hausses de contributions d'assurance. Ces hausses entreront en vigueur en janvier 2008. Même en tenant compte des hausses décrétées, les contributions d'assurance automobile que devront payer les Québécois se situeront encore parmi les plus basses au Canada.

Depuis l'entrée en vigueur du projet de loi n° 55 précité, il n'y a plus d'obligation légale à ce que le Fonds d'assurance soit chaque année pleinement capitalisé. Cependant, les déficits constatés à la fin de chaque exercice financier devront être comblés à l'intérieur d'une période n'excédant pas quinze ans. Dans son plan stratégique 2006-2010, la Société annonce son intention d'adopter une formule de recapitalisation avant la fin de l'année 2008[4].

La situation au Canada En 2005, une firme d'actuaires-conseils[5] a été mandatée par la Société pour faire une étude comparative des primes d'assurance automobile exigées pour l'indemnisation du préjudice corporel dans les provinces canadiennes. Cette étude permet de constater que les contributions payées au Québec sont nettement inférieures à celles qui sont exigées, pour une protection comparable, dans le reste du Canada. Par exemple, comme l'illustre le graphique ci-dessous, pour un conducteur de 42 ans, titulaire d'un permis de conduire depuis 24 ans et propriétaire d'un véhicule de promenade, les contributions d'assurance exigées dans les autres provinces varient de 238 $ à 1 123 $, alors qu'au Québec, il n'en coûte que 140 $[6]. C'est donc au Québec que les contributions d'assurance automobile pour les blessures corporelles sont les moins élevées au Canada, et de loin.

COMPARAISON DES CONTRIBUTIONS D'ASSURANCE AUTOMOBILE POUR DOMMAGES CORPORELS AU CANADA



4. Pour plus d'information sur l'objectif 4.2.1, voir le chapitre sur les résultats, à la page 47.
5. Ecker associés ltée, Rapport sur les primes d'assurance automobile pour l'indemnisation des blessures au Canada, Montréal, Ecker associés ltée, juillet 2005.
6. Aux fins de comparaison, 10 $ ont été ajoutés à la contribution de 130 $ payable à la Société pour un véhicule de promenade. Cet ajustement vise à tenir compte du fait que les Québécois doivent souscrire une assurance responsabilité auprès d'un assureur privé pour la couverture des dommages causés à l'extérieur du Québec.

États financiers

de l'exercice terminé le 31 décembre 2006

TABLE DES MATIÈRES

Rapport de la direction 122
Rapport du vérificateur 123
Certificat actuariel relatif aux engagements du Fonds d'assurance automobile du Québec 124
Résultats 125
Déficit cumulé 126
Bilan 127
Flux de trésorerie 128
Notes complémentaires 129

Rapport du fiduciaire

La direction de la Société de l'assurance automobile du Québec (Société), à titre de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec (Fonds d'assurance), est responsable de la préparation et de la présentation des états financiers du Fonds d'assurance, y compris les estimations et les jugements comptables importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. L'information financière contenue ailleurs dans le rapport annuel est conforme aux présents états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fidélité des états financiers, la direction de la Société maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La Direction de la vérification interne de la Société procède à des vérifications périodiques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes que la Société applique de façon uniforme.

La Société reconnaît qu'elle est tenue de gérer les affaires du Fonds d'assurance conformément aux lois et aux règlements qui le régissent.

Le conseil d'administration de la Société est chargé de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et d'approuver les états financiers. Pour ce faire, il est assisté par le Comité de vérification de la Société. Ce comité rencontre la direction de la Société et le Vérificateur général, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Chaque année, les actuaires de la Société évaluent, conformément à la pratique actuarielle reconnue, les obligations envers les victimes figurant dans les états financiers du Fonds d'assurance. Ils font part des conclusions de leurs travaux au Comité de vérification.

Le Vérificateur général du Québec procède à la vérification des états financiers du Fonds d'assurance conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Le rapport du vérificateur expose la nature et l'étendue de son travail ainsi que l'expression de son opinion. Il peut rencontrer le Comité de vérification pour discuter de tout élément qui a rapport à sa vérification.

Le président-directeur général de la Société
et fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec,

JOHN HARBOUR, FCA

Le vice-président à l'administration
et aux finances de la Société,

ANDRÉ LEGAULT

Québec, le 26 mars 2007

Rapport du vérificateur

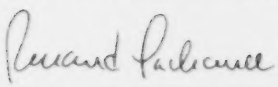
A l'Assemblée nationale,

J'ai vérifié le bilan du Fonds d'assurance automobile du Québec au 31 décembre 2006 ainsi que les états des résultats, du déficit cumulé et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Société de l'assurance automobile du Québec, à titre de fiduciaire. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables appliqués et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

A mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière du Fonds d'assurance au 31 décembre 2006, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la Loi sur le Vérificateur général (L.R.Q., c. V-5. 01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,



RENAUD LACHANCE, CA

Québec, le 26 mars 2007

Certificat actuariel relatif aux engagements du Fonds d'assurance automobile du Québec

au 31 décembre 2006

L'évaluation au 31 décembre 2006 du montant nécessaire au paiement de toutes les indemnités, présentes et futures, découlant d'accidents survenus avant le 1er janvier 2007, a été effectuée en conformité avec l'article 17.4 de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., chapitre S – 11.011).

Les indemnités visées par l'évaluation sont celles prévues au Titre II et au chapitre II du Titre IV de la Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q., chapitre A-25) pour les accidents survenus du 1er mars 1978 au 31 décembre 2006 ainsi que celles prévues au chapitre III du Titre IV de cette loi pour les accidents survenus entre le 30 septembre 1961 et le 1er mars 1978. Le montant nécessaire au paiement de ces sommes a été calculé en tenant compte également des dispositions du chapitre II du Titre V de cette même loi concernant le coût annuel des services de santé, de l'article 97 de la Loi sur la justice administrative (L.R.Q., chapitre J-3) sur le financement du Tribunal administratif du Québec ainsi que des frais de gestion liés au respect de ces obligations en matière d'indemnisation.

À notre avis, le passif actuariel au montant de **7 826,387 millions de dollars** en date du 31 décembre 2006 constitue une provision appropriée au paiement desdites indemnités.

Afin de prendre en considération les dispositions de la Loi sur l'assurance automobile ayant trait à la revalorisation des indemnités, l'hypothèse de taux de rendement réel, déterminée dans une perspective à long terme, est fixée à **3,75 %**.

Le niveau du passif actuariel au 31 décembre 2006 est en hausse de **312,205 millions de dollars** par rapport à celui calculé en date du 31 décembre 2005. Cette hausse se compose d'une somme de **303,853 millions de dollars** à titre de variation normale du passif actuariel et d'un redressement au montant de **8,352 millions de dollars**. Le redressement reflète l'impact des modifications apportées aux hypothèses et méthodes actuarielles de même qu'aux règles fiscales. Il est principalement composé des modifications apportées dans le calcul du passif actuariel pour indemnités de décès (**+ 23,464 millions de dollars**), dans celui des indemnités pour préjudice non pécuniaire (- **13,804 millions de dollars**), dans celui pour les frais de réadaptation (- **4,010 millions de dollars**) et dans celui de l'aide personnelle (**+ 3,280 millions de dollars**).

Le rapport sur l'évaluation du passif actuariel fournit des renseignements plus détaillés sur les éléments présentés dans ce certificat.

À notre avis, le montant du passif actuariel a été établi conformément à la pratique actuarielle reconnue en utilisant des données fiables et suffisantes ainsi que des hypothèses et méthodes appropriées.

LINDA BELLWARE, FSA, FICA
Actuaire
Société de l'assurance automobile du Québec

Le 15 mars 2007

CLÉMENT GOSSELIN, FSA, FICA
Actuaire
Société de l'assurance automobile du Québec

Le 15 mars 2007

Résultats

de l'exercice terminé le 31 décembre

(en milliers de dollars)

	2006			2005
	Année courante	Années antérieures	Total	Total
REVENUS				
Contributions				
Immatriculation	570 321	–	570 321	558 728
Permis de conduire	127 201	–	127 201	126 456
Revenus nets de placements associés au passif actuariel et aux flux monétaires (note 4)	78 494	967 476	1 045 970	1 112 731
Autres	572	–	572	573
	776 588	967 476	1 744 064	1 798 488
DÉPENSES				
Indemnités (note 5)	212 273	789 661	1 001 934	951 076
Frais d'administration attribués par la Société et amortissement (note 6)	58 890	59 929	118 819	119 115
Participation au financement d'organismes (note 7)	–	7 527	7 527	21 766
Variation normale du passif actuariel (note 8)	884 895	(581 042)	303 853	465 753
	1 156 058	276 075	1 432 133	1 557 710
EXCÉDENT (DÉFICIT) DES REVENUS SUR LES DÉPENSES AVANT LES ÉLÉMENTS SUIVANTS	(379 470)	691 401	311 931	240 778
Autres revenus nets de placements (note 4)	29 494	–	29 494	37 583
Redressement du passif actuariel (note 9)	–	(8 352)	(8 352)	(59 381)
EXCÉDENT (DÉFICIT) DES REVENUS SUR LES DÉPENSES	(349 976)	683 049	333 073	218 980
Composé de (note 10) :				
Surplus relatif au taux de rendement réel	45 579	569 190	614 769	709 097
Surplus (déficit) des opérations	(395 555)	113 859	(281 696)	(490 117)

Déficit cumulé

de l'exercice terminé le 31 décembre

	2006	2005
	(en milliers de dollars)	
SOLDE AU DÉBUT	**(397 971)**	(616 951)
Excédent des revenus sur les dépenses	**333 073**	218 980
SOLDE À LA FIN	**(64 898)**	(397 971)

Bilan

au 31 décembre

	2006	2005
	(en milliers de dollars)	
ACTIF		
Encaisse	–	20
Débiteurs	8 311	7 410
Revenus de placements courus	48 633	53 566
Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 11)	8 157 883	7 563 714
Immobilisations corporelles (note 12)	38 714	40 442
	8 253 541	7 665 152
PASSIF ET DÉFICIT CUMULÉ		
PASSIF		
Chèques émis en sus des soldes bancaires	5	–
Créditeurs et frais courus		
Gouvernement du Québec	54 911	46 049
Autres	90	92
Dû à la Société	98 248	169 653
Contributions reportées	338 798	333 147
Obligations envers les victimes – Passif actuariel (note 13)	7 826 387	7 514 182
	8 318 439	8 063 123
DÉFICIT CUMULÉ	(64 898)	(397 971)
	8 253 541	7 665 152

ÉVENTUALITÉS (note 14)

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA SOCIÉTÉ

Le président-directeur général,

JOHN HARBOUR, FCA

SERGE RÉMILLARD, FCMA, MBA
Administrateur

Flux de trésorerie

de l'exercice terminé le 31 décembre

	2006	2005
	(en milliers de dollars)	
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Contributions perçues		
Immatriculation	574 861	568 706
Permis de conduire	128 312	127 768
Revenus nets de placements		
Revenus courants perçus	307 487	281 958
Autres revenus perçus	505	329
Indemnités versées	(993 961)	(940 979)
Frais d'administration payés à la Société	(117 923)	(105 886)
Participation versée au financement d'organismes	(7 594)	(21 766)
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	(108 313)	(89 870)
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec		
Gains encaissés sur placements par la Caisse	391 983	110 124
Produits d'aliénations d'unités de dépôts à participation	–	140 002
Débours pour acquisitions d'unités de dépôts à participation	(285 001)	–
Variation des dépôts à vue	72 087	(105 631)
Débours pour acquisitions d'immobilisations corporelles	(781)	–
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	178 288	144 495
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Remboursements à la Société	(70 000)	(58 567)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	(70 000)	(58 567)
DIMINUTION DE TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	(25)	(3 942)
ENCAISSE À L'OUVERTURE DE L'EXERCICE	20	3 962
ENCAISSE (CHÈQUES ÉMIS EN SUS DES SOLDES BANCAIRES) À LA FIN DE L'EXERCICE	(5)	20

Notes complémentaires

au 31 décembre 2006

1. CONSTITUTION ET FONCTIONS

Le Fonds d'assurance automobile du Québec (Fonds d'assurance) est constitué depuis le 1er janvier 2004 par la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., c. S-11.011). La Société de l'assurance automobile du Québec (Société) en est le fiduciaire.

Le Fonds d'assurance a été constitué par le transfert d'actifs et de dettes en possession de la Société, conformément aux articles 23.0.1 et 23.0.2 de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec. L'article 23.0.7 de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec prévoit que la Société doit transférer au Fonds d'assurance, au fur et à mesure, toutes les sommes qu'elle perçoit à titre de contribution d'assurance conformément aux articles 21, 31.1, 69 et 93.1 du Code de la sécurité routière ou à titre de recouvrement en application de la Loi sur l'assurance automobile ainsi que toute autre somme destinée à augmenter le Fonds d'assurance.

L'article 23.0.3 de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec prévoit que le Fonds d'assurance est affecté :

- à l'indemnisation du préjudice corporel prévu dans la Loi sur l'assurance automobile ainsi qu'au préjudice matériel prévu par le titre IV de cette loi;
- de façon connexe, à la prévention en matière de sécurité routière et à la promotion qui s'y rattache, afin de réduire les risques associés à l'usage de la route.

2. POLITIQUE DE FINANCEMENT ET DE CAPITALISATION

Dans sa politique de financement et de capitalisation du Fonds d'assurance, la Société a adopté les principes suivants :

- atteindre, dans les meilleurs délais possible, l'autofinancement du coût des accidents d'une année, en tenant compte de l'intérêt économique des cotisants et de l'équité entre les générations;
- viser la pleine capitalisation du régime d'assurance afin que le Fonds d'assurance dispose du montant nécessaire au paiement des indemnités présentes et futures auxquelles les bénéficiaires ont droit;
- maintenir l'équité entre toutes les catégories d'assurés.

3. CONVENTIONS COMPTABLES

La préparation des états financiers du Fonds d'assurance, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence sur la comptabilisation des actifs et passifs, sur la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que sur la comptabilisation des revenus et des dépenses au cours de la période visée par les états financiers. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

3. CONVENTIONS COMPTABLES (suite)

a) Instruments financiers

» Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec

Les dépôts à participation dans un fonds particulier à la Caisse de dépôt et placement du Québec sont inscrits à la juste valeur établie par la Caisse au moyen de méthodes d'évaluation utilisées dans les marchés de capitaux. Ils ont été désignés de façon irrévocable aux fins de transactions.

Les dépôts à vue sont comptabilisés à la juste valeur, qui est équivalente à la valeur comptable en raison de leur échéance rapprochée.

Les variations de la juste valeur sont comptabilisées dans les revenus de placements de l'exercice.

» Autres instruments financiers

L'encaisse, les débiteurs, les revenus de placements courus, les chèques émis en sus des soldes bancaires, les créditeurs et frais courus ainsi que les montants dus à la Société sont comptabilisés à la juste valeur, qui est équivalente à la valeur comptable en raison de leur échéance rapprochée.

b) Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées à leur coût d'origine. Le siège social et le stationnement sont amortis selon la méthode de l'amortissement linéaire sur une période de 40 ans.

c) Obligations envers les victimes – Passif actuariel

Le passif actuariel correspond à la somme de :

» la valeur actualisée des indemnités de remplacement du revenu et de décès ainsi que des autres indemnités;

» la valeur actuelle estimative des frais de gestion futurs nécessaires au paiement des indemnités;

» la valeur actuelle estimative de la participation future du Fonds d'assurance au Tribunal administratif du Québec.

Les hypothèses économiques sont établies à partir d'un taux de rendement réel à long terme de 3,75 %.

Les montants inscrits dans le poste « Redressement du passif actuariel » à l'état des résultats découlent de changements aux hypothèses et méthodes actuarielles, aux modifications législatives et réglementaires, de même qu'aux règles fiscales.

d) Contributions

Les contributions relatives à l'immatriculation et au permis de conduire, déduction faite des remboursements, sont inscrites dans les revenus de l'exercice selon la période écoulée depuis le premier jour du mois de la délivrance ou du renouvellement de l'immatriculation et du permis jusqu'au dernier jour du mois précédant leur échéance.

e) Revenus nets de placements

Les revenus courants, les gains (pertes) réalisés sur placements, la plus-value (moins-value) constatée sur les unités de dépôts à participation ainsi que les intérêts sont portés directement à l'état des résultats de l'exercice pendant lequel ils se produisent.

f) Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique du Fonds d'assurance consiste à présenter, dans le poste « Trésorerie et équivalents de trésorerie », les soldes bancaires incluant les découverts bancaires dont les soldes fluctuent souvent entre le découvert et le disponible.

4. REVENUS NETS DE PLACEMENTS

	2006	2005
	(en milliers de dollars)	
Dépôts à participation dans un fonds particulier à la Caisse de dépôt et placement du Québec		
Revenus courants	**307 897**	290 928
Gains réalisés sur placements		
Rééquilibrage du portefeuille	**387 147**	115 819
Vente d'unités de dépôts à participation	**–**	17 772
	695 044	424 519
Plus-value constatée sur les unités de dépôts à participation	**381 255**	727 188
	1 076 299	1 151 707
Intérêts		
Dépôts à vue	**2 677**	1 694
Soldes bancaires	**23**	–
Dû à la Société	**(3 535)**	(3 087)
	1 075 464	1 150 314

1. Le Fonds d'assurance acquitte des frais d'intérêts calculés sur le solde « Dû à la Société » au taux de la marge de crédit de la Société à la Caisse de dépôt et placement du Québec. Le taux de la marge de crédit était de 4,3 % au 31 décembre 2006 (2005 : 3,3 %).

	2006			2005
			(en milliers de dollars)	
	Année courante	Années antérieures	Total	Total
Revenus nets de placements associés au passif actuariel et aux flux monétaires	**78 494**	**967 476**	**1 045 970**	1 112 731
Autres revenus nets de placements	**29 494**	**–**	**29 494**	37 583
	107 988	**967 476**	**1 075 464**	1 150 314

Les revenus nets de placements attribués aux années antérieures, soit 967 476 000 $ (2005 : 1 024 171 000 $), sont générés par les placements associés au passif actuariel de ces années. Ceux qui sont attribués à l'année courante, soit 78 494 000 $ (2005 : 88 560 000 $), sont générés par les actifs acquis avec les flux monétaires des opérations de l'année courante.

Les autres revenus nets de placements attribués à l'année courante sont générés par les placements associés aux passifs autres que le passif actuariel.

5. INDEMNITÉS

	2006			2005
			(en milliers de dollars)	
	Année courante	Années antérieures	Total	Total
SOMMES VERSÉES AUX ACCIDENTÉS INCLUANT LEURS MANDATAIRES ET FOURNISSEURS				
Remplacement du revenu	**53 585**	**383 735**	**437 320**	405 098
Décès	**42 079**	**57 869**	**99 948**	92 062
Préjudices non pécuniaires	**7 221**	**119 946**	**127 167**	121 069
Forfaitaires pour séquelles	**–**	**8 467**	**8 467**	10 678
Aide personnelle	**2 993**	**46 598**	**49 591**	49 142
Frais médicaux et paramédicaux	**16 259**	**45 712**	**61 971**	60 243
Frais de déplacement et de séjour	**3 585**	**13 984**	**17 569**	16 939
Information médicale	**3 111**	**11 345**	**14 456**	14 290
Transports par ambulance et frais de rapatriement	**9 765**	**187**	**9 952**	9 334
Autres frais de réadaptation	**994**	**11 107**	**12 101**	11 132
Adaptation de véhicules et de domiciles	**187**	**5 381**	**5 568**	6 743
Autres frais	**5 310**	**10 253**	**15 563**	11 170
	145 089	**714 584**	**859 673**	807 900
SOMMES VERSÉES AU RÉSEAU DE SANTÉ				
Coût des services de santé	**57 088**	**37 693**	**94 781**	94 812
Centres de réadaptation	**10 023**	**35 174**	**45 197**	46 083
	67 111	**72 867**	**139 978**	140 895
SOMMES VERSÉES À DES ORGANISMES D'ENTRAIDE POUR DES PERSONNES ACCIDENTÉES	**73**	**2 210**	**2 283**	2 281
	212 273	**789 661**	**1 001 934**	951 076

1. Ce poste comprend la contribution de 88 654 000 $ (2005 : 88 654 000 $) du Fonds d'assurance au Fonds consolidé du revenu du gouvernement du Québec en lieu de facturation du coût des services de santé occasionnés par les accidents d'automobile, prévue par la Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q., c. A-25). Cette contribution a été établie en vertu de l'article 155.1 de ladite loi. Ce poste comprend également la somme de 6 127 000 $ (2005 : 6 158 000 $) versée aux centres hospitaliers spécialisés en traumatologie.

6. FRAIS D'ADMINISTRATION ATTRIBUÉS PAR LA SOCIÉTÉ ET AMORTISSEMENT

	2006	2005
	(en milliers de dollars)	
FRAIS D'ADMINISTRATION		
Traitements et charges sociales	**74 156**	74 771
Frais de déplacement	**907**	977
Rémunération des mandataires	**3 742**	3 369
Services administratifs et professionnels	**6 477**	6 881
Frais de communication	**4 124**	3 451
Information et publicité	**4 064**	3 242
Mobilier, agencement et équipement	**332**	608
Frais d'entretien	**525**	493
Loyers, taxes et électricité	**2 623**	2 313
Matériel informatique et bureautique	**535**	408
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	**4 007**	3 840
Impression, fournitures et autres dépenses	**4 415**	4 004
Frais d'utilisation des immobilisations	**8 505**	11 379
Frais d'exploitation du siège social et du stationnement	**6 725**	4 807
Frais d'utilisation du siège social attribués à la Société	**(4 109)**	(3 209)
Total des frais d'administration	**117 028**	117 334
AMORTISSEMENT	**1 791**	1 781
	118 819	119 115

Les frais d'administration sont payés par la Société. Par la suite, ils sont répartis entre la Société et le Fonds d'assurance à l'aide de la gestion par activité.

7. PARTICIPATION AU FINANCEMENT D'ORGANISMES

	2006			2005
			(en milliers de dollars)	
	Année courante	**Années antérieures**	**Total**	Total
Organismes responsables du transport par ambulance	**–**	**–**	**–**	12 832
Tribunal administratif du Québec	**–**	**7 527**	**7 527**	8 934
	–	**7 527**	**7 527**	21 766

La participation au financement des organismes responsables du transport par ambulance est prévue par les articles 155.5 et 155.6 de la Loi sur l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., c. A-25). Ces deux articles de loi ont cessé d'avoir effet le 31 mars 2005, comme le prévoyait l'article 30 de la Loi modifiant la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.Q., 2004, c. 34).

Pour le Tribunal administratif du Québec, le financement par les organismes utilisateurs est prévu par l'article 97 de la Loi sur la justice administrative (L.R.Q., c. J-3). Un décret annuel fixe la participation de chaque organisme.

8. VARIATION NORMALE DU PASSIF ACTUARIEL

Ce poste au montant de 303 853 000 $ (2005 : 465 753 000 $) est composé d'une augmentation de 884 895 000 $ (2005 : 912 980 000 $) représentant le montant nécessaire au paiement de toutes les indemnités, présentes et futures, découlant d'accidents survenus dans l'année courante ainsi que d'une diminution de 581 042 000 $ (2005 : 447 227 000 $) constituant la baisse du passif actuariel pour les victimes d'accidents survenus avant le 1er janvier 2006. Cette baisse s'explique, notamment, par les paiements qui ont été effectués à ces victimes au cours de l'exercice financier.

Les principaux facteurs expliquant le fait que le niveau de la variation normale de 2006 soit inférieur de 161 900 000 $ à celui de 2005 sont les améliorations d'expérience observées au niveau des indemnités de remplacement du revenu (94 276 000 $), au niveau de l'aide personnelle (31 545 000 $) de même que la baisse du passif actuariel relatif aux accidents de l'année courante (28 085 000 $).

9. REDRESSEMENT DU PASSIF ACTUARIEL

La diminution de l'excédent des revenus sur les dépenses de 8 352 000 $ reflète l'incidence des modifications apportées aux hypothèses et méthodes actuarielles de même qu'aux règles fiscales. Cet excédent est principalement composé des modifications apportées au calcul du passif actuariel pour indemnités de décès (+ 23 464 000 $), à celui des indemnités pour préjudice non pécuniaire (- 13 804 000 $), à celui pour les frais de réadaptation (- 4 010 000 $) et à celui de l'aide personnelle (+ 3 280 000 $).

10. COMPOSITION DE L'EXCÉDENT (DÉFICIT) DES REVENUS SUR LES DÉPENSES

L'évaluation du passif actuariel est produite sur la base d'une hypothèse de taux de rendement réel (taux de rendement en excédant du taux d'inflation) de 3,75 %. En 2006, le taux de rendement réel réalisé a largement excédé cette hypothèse. En effet, le taux de rendement sur les actifs a atteint 14,4 % alors que le taux d'inflation (taux de revalorisation) est de 2,1 % au 1er janvier 2007. Il découle de cette situation un « surplus relatif au taux de rendement réel » qui s'élève à 614 769 000 $ au cours du présent exercice financier.

Par ailleurs, toute autre source d'excédent ou de déficit est incluse dans le « déficit des opérations ».
Ce déficit, qui atteint 281 696 000 $, émane principalement du sous financement de l'année courante.

Le résultat net de ces deux composantes (614 769 000 $ – 281 696 000 $) constitue l'excédent de 333 073 000 $ des revenus sur les dépenses réalisé en 2006.

11. FONDS CONFIÉS À LA CAISSE DE DÉPÔT ET PLACEMENT DU QUÉBEC

Les dépôts à participation dans un fonds particulier à la Caisse de dépôt et placement du Québec sont exprimés en unités. Ces unités sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse, à la juste valeur de l'avoir net du fonds particulier au début de chaque mois. À la clôture de chaque mois, la Caisse attribue au Fonds d'assurance les revenus nets de placements.

	2006	2005
DÉPÔTS À PARTICIPATION		
Nombre d'unités	**6 570 458**	6 326 838
	(en milliers de dollars)	
Coût d'acquisition des unités	**6 182 071**	5 897 070
Plus-value cumulée des unités de dépôts à participation	**1 942 268**	1 561 013
	8 124 339	7 458 083
DÉPÔTS À VUE	**33 544**	105 631
	8 157 883	7 563 714

12. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

			2006	2005
			(en milliers de dollars)	
	Coût	Amortissement cumulé	Coût non amorti	Coût non amorti
Terrain	225	–	225	225
Siège social et stationnement	61 801	23 312	38 489	40 217
	62 026	23 312	38 714	40 442

1. Le siège social est détenu en vertu d'un contrat de copropriété divise avec la Ville de Québec. Le Fonds d'assurance a la propriété exclusive de l'essentiel du complexe du siège social et détient également 84,6 % des droits indivis dans les aires communes. Le dû par le Fonds d'assurance afférent aux immobilisations corporelles s'élève à 64 000 $ (2005 : 781 000 $).

13. OBLIGATIONS ENVERS LES VICTIMES – PASSIF ACTUARIEL

	2006			2005
			(en milliers de dollars)	
	Année courante	Années antérieures	Total	Total
Indemnisation				
Valeur actualisée des indemnités futures	**814 926**	**6 610 918**	**7 425 844**	7 128 839
Frais de gestion futurs				
Valeur actuelle estimative des frais nécessaires au paiement des indemnités futures	**63 561**	**297 295**	**360 856**	348 075
Participation au financement d'organisme	**6 408**	**33 279**	**39 687**	37 268
	884 895	**6 941 492**	**7 826 387**	7 514 182

14. ÉVENTUALITÉS

Diverses affaires judiciaires et extrajudiciaires entamées par ou contre la Société pour le Fonds d'assurance sont en cours. De l'avis de la Société, le dénouement de ces affaires, liées principalement à des poursuites en dommages et intérêts, ne pouvait être déterminé au 31 décembre 2006.

15. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

Le Fonds d'assurance est apparenté à la Société et il n'a conclu aucune opération commerciale avec cet apparenté autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations entre apparentés, comptabilisées à la valeur d'échange, sont présentées dans le corps même des états financiers.

16. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2005 ont été reclassés de façon qu'ils soient conformes à la présentation adoptée en 2006.

Contrôle routier Québec

Les faits saillants 139
Le message du directeur général 141
La déclaration de la direction 142
Le rapport de validation de la Direction de la vérification interne de la Société 143
Contrôle routier Québec 144
L'organigramme 147
Les résultats à l'égard du Plan d'action 2006 148
Les plaintes régies par le Code de déontologie des policiers du Québec 161
La gestion des personnes et des ressources financières 162
Lexique 165

Les faits saillants

TABLES DE CONCERTATION RÉGIONALE EN CONTRÔLE ROUTIER ET SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Contrôle routier Québec a mis en place, au cours des dernières années, des tables de concertation régionale afin de se concerter avec ses partenaires régionaux dans la recherche de solutions à des problèmes en matière de transport de personnes et de biens et en matière de sécurité routière.

En 2006, l'agence a soutenu les travaux de la Table de concertation régionale en contrôle routier et sécurité routière de l'Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec, qui a lancé son plan d'action 2005-2007. Elle a mis en place une seconde table dans la région Laurentides–Lanaudière et démarré les travaux préparatoires à l'implantation, en 2007, d'une autre table régionale dans le Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine.

Elle a aussi organisé deux journées portes ouvertes dans les municipalités de Saguenay et de Saint-Hyacinthe, avec l'objectif d'accroître ses actions de sensibilisation et de prévention. Ces événements ont attiré plus de 1 100 visiteurs.

ORGANISATION DU TRAVAIL

L'agence a amorcé, en 2005, une révision d'envergure de l'organisation du travail de son personnel et des processus opérationnels de contrôle. Elle s'était donné comme objectif d'accroître l'efficacité et l'efficience de ses interventions et opérations de contrôle dans le but de réduire le nombre de victimes d'accidents de la route.

À cet égard, l'agence a privilégié, cette année, la révision des processus de contrôle en entreprise et de contrôle de la qualité de la vérification mécanique chez les mandataires en vérification mécanique ainsi que chez les entreprises de transport routier participant au Programme d'entretien préventif (PEP). De plus, le profil de compétences des sergents ainsi que leurs rôles et responsabilités ont été analysés.

Des rapports d'analyse contenant chacun des recommandations sur les meilleures approches à adopter pour maximiser les interventions ont été déposés. Certaines de ces recommandations sont déjà mises en œuvre, alors que d'autres le seront en 2007.

RAPPORT D'INSPECTION SUR ROUTE

En novembre 2006, Contrôle routier Québec a mis en place, dans le cadre d'un projet pilote, le Rapport d'inspection sur route (RIR) dans trois de ses services régionaux (Estrie, Montréal-Est–Laval-Est–Lanaudière, Bas-Saint-Laurent-Ouest). Ce nouveau document vise à informer par écrit les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds de l'ensemble des éléments, conformes ou non, vérifiés par les contrôleurs routiers. Selon une évaluation préliminaire, le projet pilote se déroule bien. Au 31 décembre 2006, 74 % des mouvements de transport vérifiés dans les trois services, soit 1 575 sur 2 138, ont donné lieu à la production d'un rapport d'inspection sur route. L'implantation de ce rapport dans l'ensemble des autres services de l'agence est prévue d'ici 2008.

DE NOUVEAUX CONTRÔLEURS ROUTIERS

L'année 2006 a vu une entrée massive de nouveaux contrôleurs routiers, soit 65 contrôleurs routiers qui pourront exercer leurs fonctions à court terme. Trente-sept contrôleurs routiers ont été assermentés au printemps 2006. Vingt-huit autres, embauchés à l'automne, sont en formation à l'École nationale de police du Québec. Ces derniers seront assermentés en février 2007. Au 31 décembre, l'agence ne comptait pas moins de 325[1] contrôleurs routiers.

Le recrutement de contrôleurs routiers s'inscrit dans un plan d'embauche, défini en février 2006, visant à permettre à l'agence de continuer à répondre à des exigences d'efficacité et d'efficience et de relever les défis présents et futurs en matière de contrôle routier.

DÉPLOIEMENT DES POSTES ET DES AIRES DE CONTRÔLE ROUTIER

L'année 2006 a aussi été la première année de réalisation d'un plan ambitieux d'investissements de cinq ans dans le réseau des postes et aires de contrôle de Contrôle routier Québec. Les concepts architecturaux des postes et aires de contrôle ont été repensés, afin de tenir compte de l'évolution des besoins et des méthodes de travail en matière de contrôle routier. Comme prévu dans le plan quinquennal, l'agence a entrepris la construction du poste de contrôle de Saint-Bernard-de-Lacolle et a inauguré les postes de L'Islet et de Saint-Nicolas. Les travaux de reconstruction des postes de Saint-Augustin-Ouest, de Saint-Augustin-Est et de Saint-Mathieu-de-Beloeil ont débuté à l'automne et se termineront au début de 2007. L'agence a aussi annoncé le projet de construction du poste de Rouyn-Noranda, qui débutera en 2007.

PROGRAMME D'INSPECTION ET D'ENTRETIEN DES VÉHICULES AUTOMOBILES LOURDS

Le gouvernement a confié à Contrôle routier Québec le mandat de contrôler sur route les émissions polluantes des véhicules lourds. À cet égard, l'agence a conclu une entente avec le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs. Pour remplir ce mandat, elle a mis en œuvre le Programme d'inspection et d'entretien des véhicules automobiles lourds (PIEVAL). Elle a aussi acquis des appareils de mesure et formé 90 contrôleurs routiers. Des activités (opérations « Boucane ») se sont tenues au cours de la période estivale dans l'ensemble des régions du Québec pour informer l'industrie et la population de l'entrée en vigueur du nouveau Règlement sur les normes environnementales applicables aux véhicules lourds (c. Q-2, r. 15.3). Depuis le 1er juin, les contrôleurs routiers ont effectué 727 tests de contrôle des émissions polluantes, et le taux de non-conformité s'est établi à 28 %.

1. Ce nombre comprend les sergents, les contrôleurs routiers sur route, les contrôleurs routiers en entreprise et les contrôleurs routiers en vérification mécanique.

Le message du directeur général

J'ai le plaisir de présenter le Rapport annuel de gestion 2006 de l'agence Contrôle routier Québec. Ce document fait état des actions de l'agence, lesquelles convergent toutes vers l'objectif d'améliorer la sécurité routière et la protection du réseau routier.

Ce rapport présente les activités de l'année 2006 et les résultats atteints par rapport aux objectifs que nous nous étions fixés dans le Plan d'action 2006. Le virage important amorcé en 2005 au sein de notre organisation s'est poursuivi en 2006. Quatre grands projets nous donnent, aujourd'hui, des résultats plus que satisfaisants sur le plan de notre performance et des effets sur notre principale clientèle qu'est l'industrie du transport routier de personnes et de biens.

Nous avons d'abord consacré beaucoup d'efforts à nous concerter avec nos partenaires de l'industrie et à nous rapprocher de notre clientèle régionale, notamment par la constitution de nouvelles tables de concertation régionale en contrôle routier et sécurité routière (Laurentides–Lanaudière et Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine), le lancement du plan d'action de la Table de concertation régionale de l'Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec et la tenue de journées portes ouvertes.

Nous avons procédé à la révision de plusieurs aspects de notre travail, que nous avons résolument axé sur l'optimisation de nos interventions. Le travail des contrôleurs routiers en matière de contrôle sur route est dorénavant basé sur la méthode de la *Commercial Vehicle Safety Alliance* (CVSA). Un projet pilote de rapport d'inspection sur route a été mis en œuvre ; ce rapport ajoutera plus de transparence aux vérifications faites par les contrôleurs routiers. Des travaux intensifs sur la révision du contrôle en entreprise ainsi que de la formation, du soutien et du contrôle des mandataires en vérification mécanique ont amené de nouvelles orientations qui seront mises en place en 2007.

Toujours dans la même optique de performance, nous avons poursuivi la réalisation de notre plan quinquennal d'immobilisation relatif aux postes et aux aires de contrôle en vue d'améliorer l'efficacité des contrôles routiers et d'assurer une fluidité de la circulation des véhicules lourds. Ainsi, nous avons inauguré les nouveaux postes de contrôle de Saint-Nicolas et de L'Islet.

Enfin, le gouvernement nous a confié le mandat d'effectuer des contrôles sur route des émissions polluantes des véhicules lourds en vertu du Règlement sur les normes environnementales applicables aux véhicules lourds entré en vigueur le 1er juin 2006. Le Programme d'inspection et d'entretien des véhicules automobiles lourds a été instauré à cet effet le 1er juin 2006.

La présentation des faits saillants et des résultats détaille les projets réalisés, consolidés ou amorcés pendant l'année 2006 et témoigne, aussi et surtout, de notre performance. En cela, je tiens à souligner qu'elle reflète la persévérance et la détermination de tout le personnel à relever les nombreux défis que s'est donnés Contrôle routier Québec. J'en remercie tous les membres bien sincèrement pour tout le travail accompli.

Le directeur général,

JEAN-FRANÇOIS BROUARD

La déclaration de la direction

La fiabilité de l'information contenue dans le Rapport annuel de gestion 2006 et des contrôles afférents relève de ma responsabilité.

Le Rapport annuel de gestion 2006 de Contrôle routier Québec :

- décrit les mandats, les grands projets de même que l'organisation administrative de l'agence;
- présente les objectifs du Plan d'action 2006 et les résultats obtenus;
- donne de l'information sur la gestion des personnes et des ressources financières.

Je déclare que l'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 décembre 2006.

Le directeur général,

JEAN-FRANÇOIS BROUARD
Québec, avril 2007

Le rapport de validation de la Direction de la vérification interne de la Société

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2006 de Contrôle routier Québec. La responsabilité de la fiabilité de cette information incombe à la direction générale de l'agence.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information en nous basant sur un examen. Nos travaux ont consisté en une prise de renseignements, en l'application de procédés analytiques, en la révision de calculs, en l'obtention de pièces justificatives et en des discussions sur l'information fournie. Un examen ne constitue pas une vérification. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur sur l'information présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2006*.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le Rapport annuel de gestion 2006 de Contrôle routier Québec nous paraît, à tous égards importants, plausible et cohérente.

La directrice de la vérification interne,

CLAIRE MONETTE
Québec, avril 2007

Contrôle routier Québec

LA MISSION

Contrôle routier Québec est une agence qui relève de la Société de l'assurance automobile du Québec, qui elle-même relève du ministre des Transports du Québec.

Le mandat de l'agence est principalement de s'assurer que, sur la route et en entreprise, la réglementation afférente au transport de personnes et de biens est respectée sur l'ensemble du territoire québécois par les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds ainsi que par les autres acteurs visés de l'industrie du transport routier (expéditeurs, courtiers en transport) et les chauffeurs de taxi. Ses actions ont pour objectif d'accroître la conformité du transport de personnes et de biens à l'ensemble de la réglementation et, par conséquent, de contribuer à améliorer la sécurité des usagers de la route.

Contrôle routier Québec exécute ce mandat en collaboration et en complémentarité avec la Sûreté du Québec et les divers services policiers municipaux.

De plus, la Société lui a confié des mandats supplémentaires, soit assurer le maintien, le suivi et le contrôle du Programme d'entretien préventif (PEP) et du Programme de vérification mécanique obligatoire (PVMO).

L'exercice de tels mandats contribue à l'atteinte des objectifs gouvernementaux suivants en matière de contrôle du transport routier de personnes et de biens ainsi que de sécurité routière :

- améliorer la sécurité des usagers de la route;
- assurer la protection du réseau routier québécois;
- maintenir l'équité concurrentielle entre les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds.

En 2001, le vice-président au contrôle routier, le président-directeur général de la Société de l'assurance automobile du Québec et le ministre des Transports signaient une convention de performance et d'imputabilité. Chaque année, depuis, Contrôle routier Québec publie un plan d'action annuel et rend compte de ses activités devant l'Assemblée nationale.

LE COMITÉ CONSULTATIF

Dans le but d'améliorer constamment ses pratiques sur le terrain et de se rapprocher de ses partenaires principaux, Contrôle routier Québec a constitué un comité consultatif formé de membres de l'industrie du transport routier et des milieux municipal et gouvernemental. Les membres de ce comité formulent des avis en matière de vision, d'orientation, de planification stratégique, d'objectifs et d'indicateurs de performance. Au cours de l'année 2006, le comité consultatif s'est réuni à quatre reprises.

Ce comité se compose des personnes suivantes[2] :

- M. Jean-François Brouard, directeur général de Contrôle routier Québec et président du comité consultatif;
- M. Jacques Bégin, directeur de l'aménagement forestier, Conseil de l'industrie forestière du Québec;
- M[me] Gisèle Bourque, directrice générale, Association des constructeurs de routes et grands travaux du Québec;
- M. André Brisebois, commissaire IFTA (*International Fuel Tax Agreement*), Direction régionale de la vérification des entreprises, Revenu Québec;
- M. Marc Cadieux, président-directeur général, Association du camionnage du Québec;
- M. Claude Danis, chef de service, Service de la sécurité des réseaux de transport, Sûreté du Québec;
- M[me] Diane Fortin, conseillère aux politiques, Union des municipalités du Québec;
- M. Romain Girard, vice-président exécutif, Association des propriétaires d'autobus du Québec;
- M. Yvan Grenier, directeur général, Association des propriétaires de machinerie lourde du Québec;
- M[me] Lise Lambert, présidente, Commission des transports du Québec;
- M. Claude Larose, directeur, Direction du transport routier des marchandises, ministère des Transports du Québec;
- M. Gaétan Légaré, directeur exécutif, Association nationale des camionneurs artisans;
- M. Gaston Lemay, président, Association du transport écolier du Québec;
- M. Jacques Marcotte, maire de Sainte-Catherine-de-la-Jacques-Cartier, Fédération québécoise des municipalités;
- M. Mario Sabourin, président, Association professionnelle des chauffeurs de camion et Coop des camionneurs;
- M[me] Johanne St-Cyr, vice-présidente à la sécurité routière, Société de l'assurance automobile du Québec.

LES PRODUITS ET SERVICES

Au moyen d'interventions sur la route et en entreprise, Contrôle routier Québec s'assure que les véhicules qui effectuent du transport de personnes et de biens sont en bon état mécanique, qu'ils sont équipés des systèmes d'arrimage nécessaires et qu'ils respectent les normes relatives aux charges et aux dimensions. L'agence veille aussi à ce que les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds se conforment aux lois et aux règlements qui les régissent, notamment en matière de sécurité routière et de protection du réseau routier ainsi que d'environnement (matières dangereuses, heures de conduite, émissions polluantes, droit de circuler, permis spéciaux, etc.).
Par ses produits et services, elle assure à tous les transporteurs un traitement équitable.

L'agence fournit les différents services[3] qui suivent.

Le contrôle sur route

consiste à s'assurer que les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds respectent les lois et les règlements qui les régissent. Les contrôles sur route sont effectués selon les caractéristiques de chaque région.

Les produits qui se rattachent au contrôle sur route sont : le rapport d'infraction général, le constat d'infraction, le certificat de vérification mécanique (CVM), le certificat d'immatriculation temporaire, le certificat restreint délivré en vertu de la Loi concernant la taxe sur les carburants (L.R.Q., c. T-1). De plus, un rapport d'inspection sur route (RIR) est actuellement expérimenté dans le cadre d'un projet pilote qui a débuté à l'automne 2006 dans trois services régionaux de Contrôle routier Québec. Les contrôleurs routiers des services de l'Estrie, du Bas-Saint-Laurent-Ouest et de Montréal-Est–Laval-Est–Lanaudière sont mis à contribution pour tester le nouveau document sur la route. Ce rapport fera foi d'une inspection sur route. L'implantation de ce rapport dans l'ensemble des autres services régionaux de l'agence est prévue d'ici 2008.

2. Composition au 31 décembre 2006.
3. Pour connaître en détail les produits qui se rapportent à chacun de ces services, voir le lexique présenté à la fin de ce document.

Le contrôle en entreprise

consiste à visiter les entreprises de transport afin de vérifier si elles respectent les lois et règlements auxquels elles sont assujetties et à prendre les mesures appropriées en cas d'infraction. Les inspections sont effectuées sur la base de critères comme le secteur d'activité, la taille de l'entreprise, les interventions sur route et les transporteurs à risque. Des enquêtes peuvent également être faites à la suite de plaintes ou de dénonciations.

Un rapport d'infraction général (RIG) est produit par les contrôleurs routiers en entreprise lorsqu'ils détectent une infraction. Un sommaire d'inspection fait foi du contrôle en entreprise. De plus, un rapport d'inspection en entreprise (RIE) est remis au moment de la visite.

Le contrôle du réseau des mandataires en vérification mécanique

consiste à vérifier la qualité des services qu'offrent les mandataires accrédités par la Société pour effectuer, contre rémunération, la vérification mécanique des véhicules visés par le Programme de vérification mécanique obligatoire. Des contrôles permettent de s'assurer de la qualité du travail des mandataires dans l'application de la réglementation. Par ailleurs, un mécanisme de soutien et de formation des mandataires est en élaboration; il permettra de centraliser et d'uniformiser l'information et la formation qui leur sont adressées.

Un certificat de vérification mécanique (CVM) peut être délivré au moment du contrôle des mandataires en vérification mécanique.

Le contrôle du Programme d'entretien préventif (PEP)

consiste, dans un premier temps, à délivrer une attestation aux entreprises de transport qui désirent adhérer au Programme et, dans un deuxième temps, à vérifier si elles respectent les normes du programme. S'ils adhèrent au Programme d'entretien préventif, les propriétaires de véhicules lourds n'ont pas l'obligation de se soumettre au Programme de vérification mécanique obligatoire.

Enfin, l'agence offre des **services d'expertise et d'information** à ses différents partenaires.

L'ORGANIGRAMME

CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC
Direction générale

Direction de la planification et de l'assurance qualité

Direction de la concertation et du soutien aux opérations

Service de la concertation et des relations externes

Service du soutien aux opérations

- Division du soutien légal
- Division du soutien technique
- Division de la vérification mécanique et du soutien aux mandataires

Service du soutien administratif

Direction régionale du Grand-Montréal

- SCR – Longueuil
- SCR – Saint-Jean
- SCR – Montréal-Est–Laval-Est–Lanaudière
- SCR – Montréal-Ouest–Laval-Ouest–Laurentides

Direction régionale de Québec et de l'Est-du-Québec

- SCR – Québec
- SCR – Chaudière-Appalaches
- SCR – Bas-Saint-Laurent-Est–Gaspésie
  - Division Chandler
- SCR – Bas-Saint-Laurent-Ouest
- SCR – Saguenay
- SCR – Lac-Saint-Jean
- SCR – Côte-Nord

Direction régionale du Centre-du-Québec et du Nord-Ouest-du-Québec

- SCR – Val-d'Or–Nord-du-Québec
- SCR – Rouyn-Noranda–Témiscamingue
- SCR – Mauricie–Centre-du-Québec
- SCR – Estrie
- SCR – Outaouais

Les résultats à l'égard du Plan d'action 2006

ORIENTATION STRATÉGIQUE 2006-2010, SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC
Réduire le nombre de victimes de la route

Objectif 2006-2010 de la Société	Objectif Contrôle routier Québec 2006	Cible Contrôle routier Québec 2006
1.1.1. Participer activement à l'élaboration et à la mise en œuvre de la stratégie gouvernementale en sécurité routière	1.1.1.1. Participer aux travaux de la Table québécoise de la sécurité routière et à l'élaboration de la position gouvernementale	

Contrôle routier Québec siège à la Table québécoise de la sécurité routière et participe activement à ses travaux et activités. L'agence a pu y faire connaître son rôle et ses responsabilités sur le plan de la sécurité routière lors d'une présentation du mandat de la Table de concertation gouvernement-industrie sur la sécurité des véhicules lourds, le 17 novembre 2006, table à laquelle elle siège également.

La Table québécoise de la sécurité routière a été mise sur pied en 2006 par le ministre des Transports du Québec et réunit une quarantaine de représentants d'organismes publics et privés. Leur mandat est de conseiller le ministre sur les moyens à prendre pour améliorer la sécurité routière.

Objectif 2006-2010 de la Société	Objectif Contrôle routier Québec 2006	Cible Contrôle routier Québec 2006
1.1.2. Conformément au mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, à compter de l'année 2007, accentuer notre intervention sur les actions les plus propices à réduire le nombre de victimes de la route	1.1.2.1. Effectuer des interventions spécifiques à l'égard des véhicules lourds susceptibles de contribuer à la réduction du nombre de victimes de la route	Effectuer 15 000 vérifications mécaniques complètes sur route

Le mauvais état mécanique des véhicules lourds est considéré comme un facteur important des accidents de la route impliquant un tel véhicule. Pour pouvoir atteindre son objectif de réduire le nombre de victimes de la route impliquées dans ce type d'accident, l'agence voulait mettre l'accent sur le contrôle de la conformité mécanique des véhicules lourds. À cet égard, deux types d'interventions ont été particulièrement ciblés, soit la vérification mécanique complète des véhicules lourds sur route et la vérification mécanique des véhicules lourds des entreprises participant au Programme d'entretien préventif (section suivante).

Sur le plan des vérifications mécaniques complètes sur route, la cible de 15 000 vérifications de ce type a été atteinte à 80 % seulement (11 996/15 000).

Si la contribution des contrôleurs routiers sur route a augmenté de 14 %, en faisant passer le nombre de vérifications mécaniques complètes sur route de 9 858 en 2005 à 11 279 en 2006, celle des contrôleurs routiers en vérification mécanique a toutefois été moindre. Le nombre de contrôleurs routiers en vérification mécanique a été sensiblement réduit à la suite de la réorganisation du travail des contrôleurs routiers et de l'application de nouvelles stratégies d'intervention.

Dans les années à venir, l'agence reformulera cette cible pour qu'elle soit cohérente avec la méthode nord-américaine de vérification des véhicules lourds de la *Commercial Vehicle Safety Alliance* (CVSA), qu'elle a adoptée.

Objectif 2006-2010 de la Société	Objectif Contrôle routier Québec 2006	Cible Contrôle routier Québec 2006
1.1.2. Conformément au mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, à compter de l'année 2007, accentuer notre intervention sur les actions les plus propices à réduire le nombre de victimes de la route	1.1.2.1. Effectuer des interventions spécifiques à l'égard des véhicules lourds susceptibles de contribuer à la réduction du nombre de victimes de la route	Contrôler 60 % des entreprises soumises au Programme d'entretien préventif dont un véhicule a présenté une non-conformité mécanique majeure non fortuite lors d'une vérification sur route (cible transitoire reliée à la révision du Programme)

Pour atteindre son objectif, Contrôle routier Québec souhaitait, encore cette année, effectuer des visites de contrôle de la qualité du travail des entreprises participant au Programme d'entretien préventif dont un véhicule lourd a présenté une non-conformité mécanique majeure non fortuite.

La cible de contrôler 60 % des entreprises participant au Programme dont un des véhicules lourds a révélé une non-conformité mécanique majeure non fortuite au cours d'une vérification sur route a été dépassée, puisque le résultat est de 87 % (214/245).

Objectif 2006-2010 de la Société	Objectif Contrôle routier Québec 2006	Cible Contrôle routier Québec 2006
1.1.2. Conformément au mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, à compter de l'année 2007, accentuer notre intervention sur les actions les plus propices à réduire le nombre de victimes de la route	1.1.2.1. Effectuer des interventions spécifiques à l'égard des véhicules lourds susceptibles de contribuer à la réduction du nombre de victimes de la route	Réaliser des opérations provinciales et régionales ciblées, notamment en ce qui concerne la surcharge, l'arrimage, les matières dangereuses et le transport de personnes

Des opérations de contrôle routier ont été menées afin de sensibiliser les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds au respect de certaines réglementations apparaissant plus problématiques en matière de sécurité routière et de protection du réseau routier. Les opérations menées tant à l'échelle provinciale que régionale étaient les suivantes :

Transport de biens :

- Surcharge : 1 opération provinciale lors de la période de dégel et 84 opérations régionales
- Arrimage : 1 opération provinciale et 86 opérations régionales
- Matières dangereuses : 2 opérations provinciales et 44 opérations régionales

Transport de personnes :

- 3 opérations provinciales relatives aux autobus scolaires
- 65 opérations régionales touchant le transport nolisé, les taxis, les limousines et le transport scolaire

Objectif 2006-2010 de la Société	**Objectif Contrôle routier Québec 2006**	**Cible Contrôle routier Québec 2006**
1.1.2. Conformément au mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, à compter de l'année 2007, accentuer notre intervention sur les actions les plus propices à réduire le nombre de victimes de la route	1.1.2.1. Effectuer des interventions spécifiques à l'égard des véhicules lourds susceptibles de contribuer à la réduction du nombre de victimes de la route	Effectuer des activités de sensibilisation sur la fatigue au volant

L'agence considère que la fatigue au volant est un problème sérieux chez les conducteurs de véhicules lourds. Pendant ses journées portes ouvertes de Saguenay et de Saint-Hyacinthe, tenues à l'été et à l'automne 2006, elle a présenté une conférence intitulée *Sensibilisation à la fatigue*. L'auditeur était sensibilisé aux cycles d'éveil et de sommeil du corps humain au cours d'une journée et aux risques d'accident liés à la conduite d'un véhicule en état de fatigue. Près de 320 participants ont assisté aux quatre conférences données à ces occasions.

En relation avec la sensibilisation aux risques associés à la fatigue au volant, l'agence a effectué des opérations de contrôle routier visant le respect de la réglementation sur les heures de conduite. Le coup d'envoi a été donné par une opération d'envergure provinciale, les 26 et 27 janvier 2006. Par la suite, 33 opérations régionales ont été menées, au cours de l'année, de façon à couvrir l'ensemble du territoire québécois.

Objectif 2006-2010 de la Société	**Objectif Contrôle routier Québec 2006**	**Cible Contrôle routier Québec 2006**
1.1.2. Conformément au mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, à compter de l'année 2007, accentuer notre intervention sur les actions les plus propices à réduire le nombre de victimes de la route	1.1.2.2. Optimiser les infrastructures afin d'améliorer l'efficacité des contrôles	Réaliser les projets prévus pour l'année 2006 dans la Planification quinquennale de développement, de reconstruction, d'amélioration et du maintien du réseau des postes et des aires de contrôle routier

L'année 2006 a été la première année de réalisation d'un plan d'investissements de cinq ans dans le réseau des postes et aires de contrôle de l'agence visant, notamment, à maximiser ses interventions de contrôle sur route.

La construction du poste de contrôle routier de Saint-Bernard-de-Lacolle s'est complexifiée par la mise en place d'une technologie qui utilise des systèmes de transport intelligents (STI). Ces systèmes effectuent une présélection des véhicules lourds selon plusieurs paramètres. L'emplacement stratégique du poste de contrôle, près de la frontière américaine, ainsi que la capacité portante du sol à cet endroit ont ajouté à la difficulté du projet. Cela a eu pour effet de retarder la mise en activité du poste, qui devrait avoir lieu au début de 2007.

La construction des nouveaux bâtiments des postes de Saint-Augustin-Est, de Saint-Augustin-Ouest et de Saint-Mathieu-de-Beloeil devrait être terminée à la fin février 2007. L'agence a inauguré les postes de contrôle de L'Islet et de Saint-Nicolas en plus d'annoncer la construction de celui de Rouyn-Noranda. Considérant le nombre de projets de construction de postes de contrôle prévus dans le plan quinquennal, l'agence a voulu se doter, au préalable, de concepts répondant aux différents besoins en contrôle routier. Ainsi, le projet d'aire de contrôle à Amos a été retardé afin de permettre l'élaboration de nouveaux concepts d'aires de contrôle. Ces travaux de réflexion et de planification ont eu pour effet de reporter quelque peu la réalisation des projets prévus en 2006, mais seront rentables pour les prochaines années.

Objectif 2006-2010 de la Société	**Objectif Contrôle routier Québec 2006**	**Cible Contrôle routier Québec 2006**
1.1.2. Conformément au mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, à compter de l'année 2007, accentuer notre intervention sur les actions les plus propices à réduire le nombre de victimes de la route	1.1.2.3. Établir des stratégies de répartition des vérifications des mouvements de transport	Poursuivre l'analyse des problématiques régionales

L'agence s'était donné comme mandat de fournir, à chacun de ses services régionaux, un profil de sa région lui permettant d'avoir une connaissance plus approfondie des voies routières les plus problématiques en matière de sécurité routière et d'optimiser la couverture de son territoire par l'application de stratégies de répartition des vérifications des mouvements de transport.

Des rapports préliminaires sur les profils régionaux ont été rédigés pour chacun des services de Contrôle routier Québec. Ils indiquent notamment les débits de circulation des routes principales, le nombre d'accidents, les types d'infractions commises, les résultats des vérifications mécaniques, les types de transporteurs potentiellement à risque ainsi que d'autres données socioéconomiques utiles à la connaissance de la région.

Les rapports préliminaires sur les profils sont à valider, considérant le nouveau découpage des directions régionales de l'agence, et il reste aux directions et aux services régionaux à établir leur stratégie.

Objectif 2006-2010 de la Société	**Objectif Contrôle routier Québec 2006**	**Cibles Contrôle routier Québec 2006**
1.2. Conformément au mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, d'ici la fin de l'année 2010, en concertation avec les partenaires du milieu, organiser et mettre en œuvre des actions régionales en matière de sécurité routière	1.2.1. Favoriser la concertation et le rapprochement entre les divers intervenants concernés par le transport de personnes et de biens,.tant au niveau provincial que régional	» Soutenir le développement de mécanismes régionaux de concertation » Répondre aux principales préoccupations de l'industrie du transport de personnes et de biens, et faire connaître la mission de Contrôle routier Québec

Au cours des dernières années, Contrôle routier Québec a mis en œuvre un mécanisme de concertation régionale en contrôle routier et sécurité routière et organisé des journées portes ouvertes. Ces initiatives s'inscrivent dans un ensemble d'actions de prévention, de sensibilisation et de concertation avec ses partenaires visant à assurer la sécurité des usagers de la route.

Les tables de concertation régionale en contrôle routier et sécurité routière visent à rapprocher les acteurs de l'industrie et les contrôleurs routiers afin qu'ils trouvent ensemble des solutions aux problèmes régionaux en matière de transport de personnes et de biens et en matière de sécurité routière. La table de concertation de l'Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec, constituée en 2003, a lancé son plan d'action 2005-2007 et exécuté les travaux prévus. Une autre table de concertation a vu le jour dans la région Laurentides–Lanaudière. Les travaux accomplis au cours de l'année ont permis de dégager les principales préoccupations à retenir pour l'élaboration de son plan d'action. Enfin, un projet de table de concertation dans le Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine est en préparation.

Contrôle routier Québec a tenu deux journées portes ouvertes en 2006, l'une, à Saguenay (9 septembre) et l'autre, à Saint-Hyacinthe (21 octobre). Elles ont attiré plus de 1 100 visiteurs. Ceux-ci ont pu assister à des conférences (notamment sur la fatigue au volant), s'informer à des stands et observer les différents véhicules et équipements mis à leur disposition par les contrôleurs routiers. Ces journées ont aussi permis aux contrôleurs routiers de mieux faire connaître leurs rôles et responsabilités sur le plan de la sécurité routière aux usagers de la route. Selon un sondage maison, 98 % des répondants se sont dits satisfaits de ces journées.

ORIENTATION STRATÉGIQUE 2006-2010, SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC
Orienter les activités et la prestation des services en fonction des besoins et des attentes de la population, ainsi que des ressources disponibles

Objectif 2006-2010 de la Société	Objectif Contrôle routier Québec 2006	Cible Contrôle routier Québec 2006
2.1. À compter de l'année 2008, assurer l'acquisition continue de connaissances pertinentes sur la clientèle de chacun des services	2.1.1. À la suite d'un contrôle sur route, faire connaître aux propriétaires et aux exploitants de véhicules lourds la nature de nos interventions	En novembre 2006, mettre en place dans trois régions un projet pilote d'une durée de trois à quatre mois pour l'implantation du Rapport d'inspection sur route (RIR)

En novembre 2006, Contrôle routier Québec a mis en place, dans le cadre d'un projet pilote, le Rapport d'inspection sur route dans trois de ses services régionaux (Estrie, Montréal-Est–Laval-Est–Lanaudière, Bas-Saint-Laurent-Ouest). Ce nouveau document vise à informer par écrit les propriétaires et exploitants de véhicules lourds de l'ensemble des éléments, conformes ou non, vérifiés par les contrôleurs routiers. Selon une évaluation préliminaire, le projet pilote se déroule bien. Au 31 décembre 2006, 74 % des mouvements de transport vérifiés dans les trois services, soit 1 575 sur 2 138, ont donné lieu à la production d'un rapport d'inspection sur route. L'implantation de ce rapport dans l'ensemble des autres services de l'agence est prévue d'ici 2008.

Objectif 2006-2010 de la Société	Objectif Contrôle routier Québec 2006	Cible Contrôle routier Québec 2006
2.1. À compter de l'année 2008, assurer l'acquisition continue de connaissances pertinentes sur la clientèle de chacun des services	2.1.2. Mieux faire connaître le rôle de Contrôle routier Québec aux partenaires et à la population	Assurer la visibilité de Contrôle routier Québec auprès des partenaires gouvernementaux, de l'industrie du transport routier et du public en général

En plus des journées portes ouvertes, pour accroître sa visibilité et informer l'industrie du transport routier et la population sur son rôle et ses responsabilités, l'agence a multiplié, au cours de 2006, sa participation, à titre d'exposant ou de conférencier, à divers

congrès, colloques ou expositions. Elle a aussi produit, sur une base régulière, différents articles informationnels pour des revues ou magazines spécialisés en transport de personnes et de biens. Enfin, elle a participé activement à plusieurs comités de travail régionaux ou provinciaux qui étaient directement liés à ses activités et préoccupations.

ORIENTATION STRATÉGIQUE 2006-2010, SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC
Assurer l'équilibre financier

Objectif 2006-2010 de la Société	Objectif Contrôle routier Québec 2006	Cible Contrôle routier Québec 2006
4.1.1. À la fin de l'année 2010, à l'égard du mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, avoir atteint l'équilibre des revenus et des dépenses de l'année courante	4.1.1. Participer à l'équilibre financier de la Société en obtenant le financement adéquat pour réaliser les activités de Contrôle routier Québec	Obtenir le financement pour les projets PIEVAL, RENIR et de Saint-Bernard-de-Lacolle, pour les projets de réfection et de construction des postes et des aires de contrôle, et pour les activités régulières de l'agence

L'entente de financement des activités de Contrôle routier Québec signée avec le ministère des Finances lui a permis d'accomplir ses activités régulières, de mettre en place le Programme d'inspection et d'entretien des véhicules automobiles lourds (PIEVAL), d'implanter le système de radiocommunication RENIR (Réseau national intégré de radiocommunication) ainsi que de restaurer ou de construire les postes et aires de contrôle prévus dans son plan quinquennal de développement, de reconstruction, d'amélioration et de maintien du réseau des postes et aires de contrôle.

ORIENTATION STRATÉGIQUE 2006-2010, SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC
Optimiser nos façons de faire

Objectif 2006-2010 de la Société	Objectif Contrôle routier Québec 2006	Cible Contrôle routier Québec 2006
5.1. D'ici la fin de l'année 2010, à la suite d'un examen critique de l'ensemble des activités, avoir éliminé ou reconfiguré les activités pertinentes de la Société	5.1.1. Revoir nos interventions en entreprise	Déposer les recommandations du comité de travail et élaborer un plan d'action

L'analyse des interventions en entreprise s'inscrit dans un projet d'envergure, amorcé en 2005, de révision de l'ensemble de l'organisation du travail et des processus opérationnels de Contrôle routier Québec.

Deux rapports d'analyse comportant des recommandations sur la stratégie à adopter pour augmenter l'efficacité des interventions en entreprise ont été déposés.

Un plan d'action a été élaboré pour l'application des premières recommandations. Certains travaux de ce plan ont été exécutés, et d'autres sont en voie de l'être.

L'application des recommandations permettra de maximiser les interventions en entreprise, notamment :

- en augmentant le nombre d'employés affectés à ce domaine d'activité;
- en améliorant le ciblage des entreprises à risque sur le plan de la sécurité routière grâce à une stratégie d'intervention mieux définie et adaptée à la capacité opérationnelle de l'agence.

Objectif 2006-2010 de la Société	**Objectif Contrôle routier Québec 2006**	**Cible Contrôle routier Québec 2006**
5.1. D'ici la fin de l'année 2010, à la suite d'un examen critique de l'ensemble des activités, avoir éliminé ou reconfiguré les activités pertinentes de la Société	5.1.2. Revoir nos interventions auprès des mandataires en vérification mécanique	Déposer les recommandations du comité de travail et élaborer un plan d'action

Un rapport d'analyse du travail des mandataires en vérification mécanique contre rémunération dans le cadre du Programme de vérification mécanique obligatoire comportant des recommandations a été déposé. Contrôle routier Québec a amorcé des discussions avec la Vice-présidence à la sécurité routière et la Vice-présidence à l'administration et aux finances pour la mise en œuvre d'une partie de ces recommandations.

L'application de la recommandation de centraliser les activités de formation et de soutien aux mandataires a débuté en 2006. L'agence s'emploie actuellement à déterminer les modalités de fonctionnement relatives à la centralisation de ces activités.

La réalisation de l'ensemble de ce projet permettra :

- d'offrir aux mandataires une formation plus complète et plus uniforme;
- de fournir aux mandataires un soutien spécialisé et accessible;
- d'utiliser plus efficacement les interventions de contrôle sur route pour évaluer la qualité des vérifications mécaniques effectuées par les mandataires;
- d'appliquer une stratégie opérationnelle plus efficiente qui permettra de cibler les mandataires qui n'accomplissent pas adéquatement leur mandat.

Objectif 2006-2010 de la Société	**Objectif Contrôle routier Québec 2006**	**Cible Contrôle routier Québec 2006**
5.1. D'ici la fin de l'année 2010, à la suite d'un examen critique de l'ensemble des activités, avoir éliminé ou reconfiguré les activités pertinentes de la Société	5.1.3. Revoir nos interventions à l'égard du Programme d'entretien préventif (PEP), notamment en matière de contrôle de la qualité	Déposer les recommandations du comité de travail et élaborer un plan d'action

L'agence a confié, en novembre 2005, le mandat de revoir ses interventions de contrôle à l'égard du Programme d'entretien préventif au même comité de travail qui avait le mandat de revoir la qualité du travail effectué par les mandataires en vérification mécanique (mentionné précédemment). Ce dernier mandat a été traité en priorité. Par conséquent, l'analyse du programme de contrôle de la qualité du travail des entreprises participant au Programme d'entretien préventif a débuté seulement en novembre 2006. Les recommandations à ce sujet sont attendues au début de 2007.

Objectif 2006-2010 de la Société	**Objectif Contrôle routier Québec 2006**	**Cible Contrôle routier Québec 2006**
5.2. D'ici la fin de l'année 2010, en vue d'offrir des services de qualité dans un contexte de réduction de l'effectif et de croissance du volume d'activité, optimiser les processus d'affaires dans tous les domaines d'activité de la Société	5.2.1. Favoriser l'utilisation des systèmes de transport intelligents dans nos interventions afin d'augmenter la fluidité des transports et de faciliter la détection des contrevenants	Mettre en place et effectuer les essais des nouvelles technologies utilisées au poste de contrôle de Saint-Bernard-de-Lacolle

Les systèmes informatiques et les systèmes de transport intelligents (STI) ont été mis en place au poste de contrôle routier de Saint-Bernard-de-Lacolle. Ils assureront une meilleure sélection des véhicules à inspecter par les contrôleurs routiers.

Des représentants de Contrôle routier Québec et de la Société ont d'ailleurs présenté ce projet d'implantation de STI au poste de contrôle routier de Saint-Bernard-de-Lacolle lors d'une conférence sur les STI organisée par Transports Canada à Whistler (Colombie-Britannique), au début de juin 2006.

Objectif 2006-2010 de la Société	**Objectif Contrôle routier Québec 2006**	**Cible Contrôle routier Québec 2006**
5.2. D'ici la fin de l'année 2010, en vue d'offrir des services de qualité dans un contexte de réduction de l'effectif et de croissance du volume d'activité, optimiser les processus d'affaires dans tous les domaines d'activité de la Société	5.2.2. Poursuivre l'implantation de la méthode de vérification reconnue par la *Commercial Vehicle Safety Alliance* (CVSA)	Poursuivre la formation et maintenir l'accréditation des contrôleurs relativement à la méthode de vérification sur route des véhicules lourds de la *Commercial Vehicle Safety Alliance* (CVSA)

L'agence a adopté la méthode de vérification nord-américaine des véhicules lourds de la *Commercial Vehicle Safety Alliance* (CVSA) dans le but d'optimiser ses interventions de contrôle sur route, mais aussi avec l'intention d'uniformiser ses pratiques avec celles des autres provinces canadiennes et des États américains.

L'agence a ainsi poursuivi la formation et l'accréditation de ses contrôleurs routiers relativement à cette méthode de vérification des véhicules lourds. Cette année, elle a accordé 53 accréditations, ce qui a porté à 184 le nombre de contrôleurs routiers accrédités. L'ensemble des accréditations prévues devrait être terminé d'ici la fin de l'année 2007.

Objectif 2006-2010 de la Société	Objectif Contrôle routier Québec 2006	Cibles Contrôle routier Québec 2006
5.2. D'ici la fin de l'année 2010, en vue d'offrir des services de qualité dans un contexte de réduction de l'effectif et de croissance du volume d'activité, optimiser les processus d'affaires dans tous les domaines d'activité de la Société	5.2.3. Participer à la mise en place du projet de radiocommunication RENIR et du Réseau de transmission de données gouvernemental de deuxième génération (RTDG-2G)	» Déposer le rapport d'affaires » Amorcer la phase de réalisation du projet en vue de l'implantation en 2007

Le rapport d'affaires pour la migration du système de radiocommunication RMU (Réseau multiusager) vers le RENIR (Réseau national intégré de radiocommunication) et pour le passage du réseau de transmission de données de la première génération (RTDG-1G) à la deuxième (RTDG-2G) a été déposé en 2006. L'agence a obtenu le financement nécessaire pour la réalisation et l'implantation du système de radiocommunication RENIR et du réseau de transmission de données de la deuxième génération. Au mois d'octobre 2006, l'équipe de projet a entamé les travaux d'architecture détaillée de la phase de réalisation.

Ce projet modernisera les systèmes de radiocommunication ainsi que le réseau de transmission de données actuellement utilisés par l'agence. Il permettra également d'améliorer l'interopérabilité des systèmes de l'agence avec ceux des autres organismes avec qui elle fait affaire.

Objectif 2006-2010 de la Société	Objectif Contrôle routier Québec 2006	Cible Contrôle routier Québec 2006
5.2. D'ici la fin de l'année 2010, en vue d'offrir des services de qualité dans un contexte de réduction de l'effectif et de croissance du volume d'activité, optimiser les processus d'affaires dans tous les domaines d'activité de la Société	5.2.4. Se doter d'un processus d'assurance qualité	Élaborer un cadre de référence visant l'implantation d'un processus d'assurance qualité

Dans le but d'atteindre ses objectifs d'efficacité et d'efficience, l'agence a effectué ou amorcé plusieurs activités pouvant s'inscrire dans un processus d'assurance qualité, sans avoir nécessairement défini, au préalable, un cadre de référence plus conceptuel. Ces activités se sont particulièrement concentrées autour de la mise en place d'une démarche d'amélioration continue. Elles ont consisté notamment en la mise à niveau des connaissances des contrôleurs routiers sur les différentes modifications réglementaires et la méthode de vérification des véhicules lourds de la *Commercial Vehicle Safety Alliance*, en la formation de formateurs et d'animateurs ainsi qu'en l'application d'outils de formation en ligne portant sur des normes plus particulières. L'application d'une procédure révisée de sélection des contrôleurs routiers et l'élaboration du profil des sergents ont aussi eu pour effets d'assurer et de maintenir la compétence du personnel opérationnel.

De plus, le programme de contrôle de la qualité du travail de vérification des mandataires en vérification mécanique et celui des entreprises participant au Programme d'entretien préventif s'inscrivent dans un processus de contrôle de la qualité.

ORIENTATION STRATÉGIQUE 2006-2010, SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC
Promouvoir une organisation respectueuse et mobilisatrice favorisant la contribution de chacun

Objectif 2006-2010 de la Société	Objectif Contrôle routier Québec 2006	Cible Contrôle routier Québec 2006
6.1. D'ici la fin de l'année 2008, mettre en œuvre une stratégie de gestion du personnel propre à faciliter le changement organisationnel	6.1.1. Gérer les divers changements occasionnés par nos projets majeurs en nous préoccupant de l'aspect humain	Mettre en place une structure fonctionnelle et un cadre de référence en matière de gestion du changement

Pour être en mesure de remplir sa mission efficacement, Contrôle routier Québec a piloté plusieurs projets majeurs, comme en témoigne ce rapport annuel. Ces projets affectent directement et indirectement un grand nombre de personnes. L'agence a mené une réflexion sur l'instauration d'un cadre de référence et d'une structure fonctionnelle en vue d'intervenir en gestion du changement de manière intégrée.

Les projets d'implantation du Programme d'inspection et d'entretien des véhicules automobiles lourds et du Rapport d'inspection sur route, ainsi que de mise en activité du poste de contrôle de Saint-Bernard-de-Lacolle, ont été dotés d'une démarche de gestion du changement. Cette démarche vise à informer, à sensibiliser et à former le personnel ayant à vivre des modifications dans ses tâches de travail à la suite de changements importants.

Objectif 2006-2010 de la Société	Objectif Contrôle routier Québec 2006	Cible Contrôle routier Québec 2006
6.1. D'ici la fin de l'année 2008, mettre en œuvre une stratégie de gestion du personnel propre à faciliter le changement organisationnel	6.1.2. Revoir le rôle des sergents	Déposer les recommandations du comité de travail, un plan d'action et un profil de compétences

L'agence a révisé les rôles et responsabilités des sergents et a produit un rapport d'analyse comportant des recommandations. Un plan de mise en œuvre de ces recommandations a été élaboré. Certains travaux de ce plan sont même déjà terminés, dont l'actualisation de la description d'emploi et du profil de compétences des sergents. La réalisation de l'ensemble de ce projet permettra d'assurer une meilleure supervision des effectifs de contrôle routier et une meilleure coordination des activités opérationnelles.

Objectif 2006-2010 de la Société	**Objectif Contrôle routier Québec 2006**	**Cible Contrôle routier Québec 2006**
6.1. D'ici la fin de l'année 2008, mettre en œuvre une stratégie de gestion du personnel propre à faciliter le changement organisationnel	6.1.3. Assurer la relève du personnel de Contrôle routier Québec	Définir un plan d'embauche et un plan de main-d'œuvre

Contrôle routier Québec a défini un plan d'embauche des contrôleurs routiers pour les deux prochaines années en février 2006. Un plan de main-d'œuvre, tenant compte des réductions d'effectifs prévues par le gouvernement, avait été mis en œuvre en 2005.

Au printemps, 37 contrôleurs routiers ont été assermentés. Se sont également ajoutés 28 nouveaux contrôleurs routiers, embauchés à l'automne, qui ont suivi leur formation de base à l'École nationale de police du Québec. Ces derniers seront assermentés le 16 février 2007.

L'agence amorcera également son processus d'embauche de nouveaux contrôleurs routiers en entreprise. L'élaboration du programme de formation pour ces nouveaux contrôleurs routiers est dans sa phase finale. Par ailleurs, l'agence travaille actuellement à la conception d'un programme de formation pour les nouveaux sergents. Un concours de promotion sera lancé à l'automne 2007.

De plus, Contrôle routier Québec mise beaucoup sur le plan de carrière de ses employés en favorisant la mobilité et les promotions au sein de son organisation. Ainsi, six contrôleurs routiers ont été promus à des postes de professionnels. Certains autres employés du soutien administratif et opérationnel se sont également vu octroyer des promotions.

Objectif 2006-2010 de la Société	**Objectif Contrôle routier Québec 2006**	**Cible Contrôle routier Québec 2006**
6.2. À la fin de l'année 2010, avoir accentué les pratiques de gestion basées sur la participation, la responsabilisation et la valorisation du personnel de la Société	6.2.1. Maintenir une stratégie de participation du personnel	Maintenir la participation des employés aux réunions du comité local d'organisation du travail (CLOT) et des sous-comités du CLOT

Dans son approche de gestion du changement, l'agence voulait miser particulièrement sur la participation active de ses employés à l'ensemble du processus de révision de son organisation du travail et de ses processus opérationnels afin de susciter leur adhésion aux modifications susceptibles d'être apportées. À cette fin, le comité local d'organisation du travail (CLOT) a été relancé en 2005, et le travail de révision de l'organisation du travail et des processus opérationnels a été partagé entre divers comités.

Le comité local d'organisation du travail examine les questions relatives à l'organisation du travail, à la qualité de vie au travail, à l'utilisation optimale des ressources et à l'amélioration des services offerts à la population. Ce comité s'est réuni à cinq reprises au cours de 2006.

De plus, dix sous-comités du comité local d'organisation du travail examinent chacun un aspect particulier du travail de l'agence, notamment :

- le regroupement des bureaux de l'agglomération de Montréal;
- l'organisation du travail dans les nouveaux postes de contrôle de Saint-Nicolas, de L'Islet et de Saint-Bernard-de-Lacolle;
- le rôle du sergent;

- le travail de contrôle en entreprise;
- le travail de vérification mécanique des mandataires en vérification mécanique et des entreprises participant au Programme d'entretien préventif;

Près de 70 employés de l'agence participent à l'un ou l'autre de ces sous-comités qui ont tenu, au cours de 2006, plus de 60 jours de rencontres.

Objectif 2006-2010 de la Société	Objectif Contrôle routier Québec 2006	Cible Contrôle routier Québec 2006
6.2. À la fin de l'année 2010, avoir accentué les pratiques de gestion basées sur la participation, la responsabilisation et la valorisation du personnel de la Société	6.2.2. Communiquer fréquemment avec le personnel	Assurer une présence active auprès des employés du point de vue de la communication et répondre à leurs besoins

La reconnaissance du personnel et la communication avec lui sont aussi des valeurs importantes à maintenir pour Contrôle routier Québec. Le directeur général a rencontré au moins une fois la grande majorité de son personnel dans des réunions tenues dans les différents milieux de travail de l'agence (ex. : 24 visites dans les bureaux administratifs, visites dans les postes de contrôle) et à l'occasion de multiples activités externes.

Trois comités de gestion élargis ont réuni l'ensemble du personnel d'encadrement. Le bureau du directeur général a émis plusieurs notes d'information, notamment des notes touchant les pouvoirs des contrôleurs routiers et l'organisation du travail.

Par ailleurs, un bulletin interne, le *CRIQ l'Informateur*, est diffusé plusieurs fois par année. Il permet de rejoindre l'ensemble du personnel et de lui communiquer l'information sur les différentes activités, les modifications dans l'organisation du travail, les événements et faits importants pour l'agence, tant dans les directions et services régionaux qu'au siège social.

Objectif 2006-2010 de la Société	Objectif Contrôle routier Québec 2006	Cibles Contrôle routier Québec 2006
6.2. À la fin de l'année 2010, avoir accentué les pratiques de gestion basées sur la participation, la responsabilisation et la valorisation du personnel de la Société	6.2.3. Développer une culture de reconnaissance	- Mettre en place un comité de travail sur l'implantation de la reconnaissance à Contrôle routier Québec - Définir un plan d'action et réaliser des activités de reconnaissance

Le 20 avril 2006, un comité sur la reconnaissance a été créé avec le mandat de proposer un plan d'action pour développer une culture de reconnaissance au sein de Contrôle routier Québec. Le comité s'est réuni à trois reprises au cours de 2006. Après avoir dressé un inventaire des pratiques déjà existantes à la Société et à Contrôle routier Québec, il a défini les actions prioritaires et commence l'ébauche d'un plan d'action. Celui-ci sera soumis au comité local d'organisation du travail au début de 2007.

Objectif 2006-2010 de la Société	Objectif Contrôle routier Québec 2006	Cible Contrôle routier Québec 2006
6.2. À la fin de l'année 2010, avoir accentué les pratiques de gestion basées sur la participation, la responsabilisation et la valorisation du personnel de la Société	6.2.4. Développer les compétences du personnel	Consacrer au moins 5 % de la masse salariale à la formation de la main-d'œuvre

Cet objectif de l'agence est intimement lié aux objectifs, mentionnés précédemment, d'assurer la relève de son personnel et de s'engager dans un processus d'assurance qualité et d'amélioration continue. À cet égard, l'agence a offert plusieurs sessions de formation aux contrôleurs routiers en raison de la complexité de leur travail, que ce soit pour du perfectionnement, à la suite d'une modification législative ou pour leur accréditation à la méthode de vérification des véhicules lourds de la *Commercial Vehicle Safety Alliance*. En outre, elle a proposé quatre formations en ligne afin d'améliorer la connaissance des contrôleurs routiers sur des normes précises. Enfin, elle a mis en place un nouvel outil informatique, *SharePoint*, qui facilite la diffusion des différentes formations et les inscriptions à ces formations. Le pourcentage de la masse salariale consacré à la formation s'est maintenu, passant de 8 % en 2005 à 8,5 % en 2006.

Objectifs particuliers à Contrôle routier Québec

Objectif 2006-2010 de la Société	Objectif Contrôle routier Québec 2006	Cibles Contrôle routier Québec 2006
	7.1.1. Mettre en œuvre le Programme d'inspection des émissions polluantes des véhicules lourds	» Convenir d'une entente avec le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs » Mettre en œuvre le Programme

Le gouvernement a confié à Contrôle routier Québec le mandat de contrôler sur route les émissions polluantes des véhicules lourds. À cet égard, l'agence a conclu, en juillet 2006, une entente avec le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs. Pour remplir ce mandat, elle a instauré le Programme d'inspection et d'entretien des véhicules automobiles lourds. Elle a aussi acquis des appareils de mesure et formé le personnel nécessaire, soit 90 contrôleurs routiers. Des activités (opérations « Boucane ») se sont tenues au cours de la période estivale dans l'ensemble des régions du Québec pour informer l'industrie du transport routier et la population de l'entrée en vigueur du nouveau Règlement sur les normes environnementales applicables aux véhicules lourds (c. Q-2, r. 15.3). Depuis le 1er juin, les contrôleurs routiers ont effectué 727 tests de contrôle des émissions polluantes, et le taux de non-conformité s'est établi à 28 %.

Objectif 2006-2010 de la Société	Objectif Contrôle routier Québec 2006	Cible Contrôle routier Québec 2006
	7.1.2. Revoir l'entente avec Revenu Québec à l'égard du respect de la Loi concernant la taxe sur les carburants	Convenir d'une nouvelle entente avec Revenu Québec

Les rencontres et discussions entre l'agence et Revenu Québec ont permis d'affiner la compréhension du projet d'entente qui sera modifié et déposé au début de l'année 2007. Parallèlement, l'utilisation du Rapport d'inspection sur route permettra de rendre compte du nombre de vérifications faites par l'agence, ce qui constitue un élément important pour Revenu Québec.

Les plaintes régies par le Code de déontologie des policiers du Québec

Depuis le 1er janvier 2005, les contrôleurs routiers sont soumis aux règles de déontologie policière. Toute plainte qui relève un manquement ou une omission concernant un devoir ou une norme de conduite prévus par le Code de déontologie des policiers du Québec est transférée au Commissaire à la déontologie policière. Le plaignant dispose alors d'un délai d'un an pour adresser son formulaire signé au Commissaire.

Au 31 décembre 2006, treize plaintes avaient été adressées au Commissaire. Sur ces treize plaintes, deux plaignants n'ont pas donné suite[4] auprès du Commissaire, cinq ont été jugées non recevables par le Commissaire, et un plaignant s'est désisté.

TABLEAU 1 – ÉTAT DES PLAINTES RELATIVES À LA DÉONTOLOGIE POLICIÈRE

ÉTAT DU DOSSIER	2006
REVENUS	
Plaignants adressés au Commissaire à la déontologie policière (aucune suite à notre connaissance)	2
Dossiers refusés par le Commissaire à la déontologie policière	5
Désistement du plaignant	1
Dossiers réglés en conciliation	4
Dossier en traitement chez le Commissaire	1
TOTAL	**13**

4. Le plaignant a le droit de porter plainte en matière de déontologie pendant une période d'un an à compter de la date de l'événement. Cette plainte doit être présentée par écrit au Commissaire à la déontologie policière.

La gestion des personnes et des ressources financières

LA GESTION DES PERSONNES

En 2006, l'effectif autorisé de l'agence était de 456 équivalents temps complet (ETC), en tenant compte d'un ajout de 13 ETC pour le poste de contrôle routier de Saint-Bernard-de-Lacolle et d'une suppression de 10 ETC liée aux départs à la retraite. L'effectif employé n'a été que de 433 ETC, soit 406 ETC réguliers et 27 ETC occasionnels, compte tenu du fait que l'embauche de 28 contrôleurs ne s'est faite qu'en septembre 2006.

Le tableau 2 présente la répartition des 433 ETC employés par catégorie d'emploi et par direction régionale durant l'année 2006. Les ETC étudiants sont exclus des données présentées dans le tableau.

TABLEAU 2 – RÉPARTITION DE L'EFFECTIF PAR CATÉGORIE D'EMPLOI ET PAR DIRECTION RÉGIONALE EN ÉQUIVALENTS TEMPS COMPLET (ETC)[1]

	Contrôleurs routiers sur route	Contrôleurs routiers en vérification mécanique	Contrôleurs routiers en entreprise	Personnel de soutien opérationnel	Personnel de soutien administratif	Cadres	Total
Direction régionale de Québec et de l'Est-du-Québec				3,52		1,00	4,52
Service CRQ – Bas-Saint-Laurent-Est–Gaspésie	11,24	1,01	0,45	3,51		1,00	17,21
Service CRQ – Bas-Saint-Laurent-Ouest	7,55		0,68	0,98		1,00	10,21
Service CRQ – Saguenay	8,62	1,00		2,59		1,00	13,21
Service CRQ – Côte-Nord	4,68		1,00	1,00		1,00	7,68
Service CRQ – Lac-Saint-Jean	6,77	0,99		1,88		0,49	10,13
Service CRQ – Québec	22,13	1,63	1,00	2,22		0,94	27,92
Service CRQ – Chaudière-Appalaches	23,98	3,00	1,00	1,91		0,74	30,63
TOTAL	**84,97**	**7,63**	**4,13**	**17,61**	**0,00**	**7,17**	**121,51**
Direction régionale du Centre-du-Québec et du Nord-Ouest-du-Québec				3,67		1,00	4,67
Service CRQ – Mauricie–Centre-du-Québec	14,79	0,70		2,16		1,00	18,65
Service CRQ – Estrie	16,29	1,00	2,17	2,36		0,61	22,43
Service CRQ – Outaouais	13,36	0,39	1,00	2,00		1,00	17,75
Service CRQ – Rouyn-Noranda–Témiscamingue	6,70	2,00	0,77	1,81		1,00	12,28
Service CRQ – Val-d'Or–Nord-du-Québec	8,57		1,00	1,76		1,00	12,33
TOTAL	**59,71**	**4,09**	**4,94**	**13,76**	**0,00**	**5,61**	**88,11**
Direction régionale du Grand-Montréal			5,14		1,00	6,14	
Service CRQ – Montréal-Est–Laval-Est–Lanaudière	24,44	2,30	3,53	3,90		1,00	35,17
Service CRQ – Montréal-Ouest–Laval-Ouest–Laurentides	32,32	1,00		3,50		1,00	37,82
Service CRQ – Longueuil	31,74	2,00	5,55	4,72		1,00	45,01
Service CRQ – Saint-Jean	24,26	1,00		2,89		1,00	29,15
TOTAL	**112,76**	**6,30**	**9,08**	**20,15**	**0,00**	**5,00**	**153,29**
TOTAL des directions régionales	257,44	18,02	18,15	51,52	0,00	17,78	362,91
Siège social			0,54	23,53	39,06	7,22	70,35
TOTAL 2006	**257,44**	**18,02**	**18,69**	**75,05**	**39,06**	**25,00**	**433,26**
TOTAL 2005	**239,69**	**36,22**	**18,42**	**74,15**	**42,68**	**28,42**	**439,58**
TOTAL 2004	**236,90**	**42,95**	**23,00**	**80,37**	**39,80**	**31,16**	**454,18**
TOTAL 2003	**234,39**	**50,39**	**27,43**	**78,64**	**38,10**	**26,91**	**455,86**

5. ETC : Unité de mesure servant à comparer l'effectif proportionnellement à un temps plein. Il correspond au ratio entre le nombre d'heures travaillées et rémunérées par un employé régulier à temps complet et le nombre d'heures prévues pour un temps plein au cours de la période.

LA GESTION DES RESSOURCES FINANCIÈRES

En 2006, les revenus et les dépenses relatifs au mandat de Contrôle routier Québec ont été de 57,2 millions de dollars, comparativement à 57,5 millions de dollars en 2005. Les dépenses sont évaluées selon une formule basée sur la gestion par activité et elles incluent la quote-part des coûts des unités de soutien de la Société attribuée à son mandat de contrôle routier. Le tableau 3 présente les revenus et les dépenses de l'agence pour l'exercice terminé le 31 décembre 2006.

Rappelons que Contrôle routier Québec est financé principalement par une contribution du gouvernement du Québec qui découle d'une entente entre la Société et le ministère des Finances du Québec[6]. Cette contribution équivaut aux dépenses relatives au mandat de contrôle routier de la Société moins les autres revenus, jusqu'au montant maximal prévu par l'entente.

TABLEAU 3 – REVENUS ET DÉPENSES POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2006 (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	2006	2005
REVENUS		
Contribution du gouvernement du Québec	54 181	55 578
Autres revenus	2 980	1 969
TOTAL	**57 161**	**57 547**
DÉPENSES		
Traitements et charges sociales	34 698	34 254
Frais de déplacement	1 424	1 487
Services administratifs et professionnels	2 011	2 520
Frais de communication	2 086	2 495
Information et publicité	304	263
Mobilier, agencement et équipement	1 021	760
Frais d'entretien	2 751	2 511
Loyers, taxes et électricité	2 094	2 001
Matériel informatique et bureautique	243	181
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	2 055	2 171
Impression, fournitures et autres dépenses	2 748	3 162
Amortissement des immobilisations	4 774	5 070
Loyer du siège social	952	672
TOTAL	**57 161**	**57 547**

6. Émises conformément au sens de l'article 648 du Code de la sécurité routière (L.R.Q., c. C-24.2).

Lexique

L'attestation du Programme d'entretien préventif confirme qu'une entreprise propriétaire de véhicules lourds répond aux normes du Programme d'entretien préventif. Cette attestation est délivrée à la suite d'une évaluation effectuée en entreprise par un contrôleur routier en vérification mécanique.

L'Avis de vérification mécanique rappelle à un propriétaire de véhicule routier qu'il a l'obligation de soumettre son véhicule à la vérification mécanique. La Société envoie systématiquement cet avis à tous les propriétaires, mais à des fréquences différentes : tous les six mois aux transporteurs de personnes et une fois l'an aux transporteurs de biens. Un avis prescrivant un délai de 48 heures peut cependant être donné à la suite d'un contrôle sur route.

Le Certificat d'immatriculation temporaire autorise la mise en circulation d'un véhicule routier sur un chemin public pour une période déterminée. Il est habituellement délivré par la Société ou l'un de ses mandataires. Les contrôleurs routiers peuvent délivrer un tel certificat au propriétaire d'un véhicule routier immatriculé à l'extérieur du Québec et dont l'immatriculation n'est pas conforme aux dispositions d'une entente de réciprocité entre le Québec et un autre gouvernement.

Le Certificat de vérification mécanique (CVM) est rédigé par le contrôleur routier ou le contrôleur routier en vérification mécanique lorsqu'il constate, à l'occasion d'une vérification sur route, des défectuosités majeures ou mineures selon le Règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers (C-24.2, r. 1.03). Les certificats de vérification mécanique sont également délivrés par des mandataires de la Société à la suite d'une vérification mécanique effectuée dans le cadre du Programme de vérification mécanique obligatoire.

Le Certificat restreint est délivré par les contrôleurs routiers en vertu de la Loi concernant la taxe sur les carburants. Il est remis à une personne qui effectue un transport interprovincial ou international de personnes ou de biens sans être titulaire d'un permis de l'IFTA (*International Fuel Tax Agreement*) ou qui n'a pas de certificat de voyage occasionnel.

Un constat d'infraction est remis en main propre par le contrôleur routier à un contrevenant ou à son représentant pour lui signifier que des infractions ont été constatées et que des poursuites sont intentées. Les infractions peuvent se rapporter au Code de la sécurité routière, à la Loi sur les transports, à la Loi concernant la taxe sur les carburants, à la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds, à la Loi concernant les services de transport par taxi ou à la Loi sur les transports routiers (Canada).

Le Rapport d'infraction général est rédigé et transmis au ministère concerné (ministère de la Justice, ministère des Transports, ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs ou Revenu Québec) pour qu'il intente des poursuites contre un contrevenant. Ce type de rapport est produit systématiquement par les contrôleurs routiers en entreprise lorsqu'ils constatent une infraction et, à l'occasion, par les contrôleurs routiers sur route s'ils constatent qu'une infraction a été commise et qu'aucun constat d'infraction ne peut être remis immédiatement au défendeur ou à son représentant.

Le Rapport d'inspection en entreprise (RIE) est remis à une personne responsable de l'entreprise à la suite d'une inspection. Il contient un résumé des principales observations et lacunes constatées et, le cas échéant, des recommandations afin de les corriger.

Le Rapport d'inspection sur route (RIR) est actuellement expérimenté dans le cadre d'un projet pilote qui a débuté à l'automne 2006 dans trois services régionaux de Contrôle routier Québec. Les contrôleurs routiers des services de l'Estrie, du Bas-Saint-Laurent-Ouest et de Montréal-Est–Laval-Est–Lanaudière sont mis à contribution pour tester le nouveau document sur la route. Ce rapport fera foi d'une inspection sur route. L'implantation de ce rapport dans l'ensemble des autres services régionaux de l'agence est prévue d'ici 2008.

Un sommaire d'inspection est rédigé par les contrôleurs routiers en entreprise à la suite d'une inspection. Le déroulement, les résultats de l'inspection et, le cas échéant, les infractions constatées et les recommandations du contrôleur sont décrits dans le sommaire d'inspection, lequel est joint au rapport d'infraction général. S'il n'y a aucune infraction, le sommaire est conservé dans le service du contrôle routier.

AUTRES DÉFINITIONS

La conformité du véhicule est constatée lorsque l'ensemble des mesures prises au cours des contrôles sur route a permis de s'assurer que le mouvement de transport peut se poursuivre dans le respect des lois et des règlements.

Un mandat est un contrat qui lie la Société et un mandataire. Il existe deux types de contrats : l'un relatif aux véhicules lourds (plus de 3 000 kg), et l'autre, relatif aux véhicules légers (3 000 kg ou moins). Un contrat peut être assorti d'une ou de plusieurs annexes permettant au mandataire d'exploiter une unité mobile ou d'offrir des services d'expertise technique pour le compte de la Société.

Les mandataires en vérification mécanique sont accrédités par la Société pour effectuer, contre rémunération, la vérification mécanique des véhicules visés par le Programme de vérification mécanique obligatoire et pour confirmer la conformité d'un véhicule à la suite de la délivrance d'un certificat de vérification mécanique indiquant une défectuosité mineure ou majeure.

Un mouvement de transport se définit comme le déplacement d'un véhicule transportant des personnes ou des biens entre son point de départ et sa destination.

Le transport de biens a trait à tout type de transport de biens, de marchandises ou d'équipements. Sont également considérés comme effectuant ce type de transport les véhicules-outils circulant sur le réseau routier.

Le transport de personnes inclut le transport par autobus ou par minibus, le transport par taxi ou par limousine ainsi que le transport scolaire effectué par un véhicule routier.

Annexes

Les lois et les règlements appliqués par la Société 169
Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société 173

Les lois et les règlements appliqués par la Société

La présente annexe contient la liste des lois et des règlements qui sont appliqués, en tout ou en partie, par la Société[1].

LOI SUR LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC (L.R.Q., C. S-11.011)

Règlement sur les délégations de pouvoirs de la Société de l'assurance automobile du Québec (S-11.011, r.1.1)

Règlement de régie interne de la Société de l'assurance automobile du Québec (S-11.011, r.3)

LOI SUR L'ASSURANCE AUTOMOBILE (L.R.Q., C. A-25)[2]

Règlement d'application de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.0.01)

Règlement sur les atteintes permanentes (A-25, r.0.1)

Règlement sur l'attestation de solvabilité exigée en vertu de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.1)

Règlement sur les contributions d'assurance (A-25, r.1.1)

Convention d'indemnisation directe pour le règlement des sinistres automobiles (A-25, r.2.3)

Règlement sur la définition de certains mots ou expressions aux fins de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.3)

Règlement sur les délais de transmission des rapports médicaux aux fins de l'assurance automobile (A-25, r.4)

Règlement sur la détermination des revenus et des emplois et sur le versement de l'indemnité visée à l'article 83.30 de la Loi (A-25, r.4.2)

Règlement sur les exemptions relatives à l'obligation d'être titulaire d'un contrat d'assurance de responsabilité (A-25, r.5.2)

Règlement sur l'indemnisation prévue au chapitre II du titre IV de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.5.2.1)

Règlement sur l'indemnité forfaitaire pour préjudice non pécuniaire (A-25, r.5.4)

Règlement sur certaines indemnités forfaitaires mentionnées à l'article 44 de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.6)

Règlement sur les indemnités payables en vertu du titre II de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.7.1)

Règlement sur le paiement en un versement unique d'une indemnité de remplacement du revenu (A-25, r.7.1.1)

Règles de preuve et de procédure applicables aux affaires pour lesquelles la Société de l'assurance automobile a compétence (A-25, r.9)

Règlement sur le remboursement de certains frais (A-25, r.9.2)

Règlement sur le revenu (A-25, r.11)

Règlement sur le traitement de demandes d'indemnité et de révision et sur le recouvrement des dettes dues à la Société de l'assurance automobile du Québec (A-25, r.14)

1. Dans la présente annexe, les lois et règlements appliqués par l'Agence Contrôle routier Québec sont marqués du signe †, si l'Agence est visée en cause, ou du signe ‡, si l'Agence n'est pas visée en cause.

2. L'inspecteur responsable du contrôle en entreprise peut faire appliquer les articles 96 et 186 de la Loi sur l'assurance automobile.

CODE DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE (L.R.Q., C. C-24.2)

Arrêté du ministre des Transports du 22 mai 1990 concernant l'approbation des balances (C-24.2, r.0.001)

Règlement donnant effet à l'Entente visant l'échange des permis de conduire entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Royaume de Belgique (C-24.2, r.0.1.4.1)

Règlement sur l'échange de permis de conduire entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République française (C-24.1, r.4.2)

Règlement sur l'Entente canadienne sur l'immatriculation des véhicules (C-24.2, r.0.1.03)

Règlement sur l'immatriculation des véhicules routiers (C-24.2, r.1.01.1)

Règlement sur l'utilisation d'antidérapants sur les pneus de certains véhicules routiers (C-24.2, r.4.3)

Règlement sur le permis spécial de circulation (C-24.2, r.3.2)

Règlement sur le permis spécial de circulation d'un train routier (C-24.1, r.16.1)

Règlement sur le rapport d'accident (C-24.2, r.4.02.1)

Règlement sur le transport des matières dangereuses (C-24.2, r.4.2.1)

Règlement sur les casques protecteurs pour motocyclistes, cyclomotoristes, motoneigistes et leurs passagers (C-24.2, r.0.03)

Règlement sur les commerçants et les recycleurs (C-24.2, r.0.1)

Règlement sur les conditions d'accès à la conduite d'un véhicule routier relatives à la santé des conducteurs (C-24.2, r.0.1.0001)

Règlement sur les ententes de réciprocité entre le gouvernement du Québec et certains États américains en matière d'immatriculation des véhicules de commerce (C-24.2, r.0.1.5)

Règlement sur les exemptions de l'application du titre VIII.1 du Code de la sécurité routière (C-24.2, r.0.1.5.1)

Règlement sur les frais de remorquage et de garde des véhicules routiers saisis conformément aux articles 209.1 et 209.2 du Code de la sécurité routière (C-24.2, r.0.1.6)

Règlement sur les frais et la procédure en matière pénale (C-24.2, r.0.3)

Règlement sur les frais exigibles en vertu du Code de la sécurité routière et sur la remise des objets confisqués (C-24.2, r.1.001)

Règlement sur les heures de conduite et de travail et sur le dossier du conducteur de véhicules lourds (C-24.2, r.1.01)

Règlement sur les normes d'arrimage (C-24.2, r.1.01.2)

Règlement sur les normes de charges et de dimensions applicables aux véhicules routiers et aux ensembles de véhicules routiers (C-24.2, r.1.02)

Règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers (C-24.2, r.1.03)

Règlement sur les permis (C-24.2, r.3.1.1)

Règlement sur les points d'inaptitude (C-24.2, r.4.002)

Règlement sur les sommes à verser au gardien d'un véhicule routier (C-24.2, r.4.1.3)

Règlement sur les véhicules d'urgence, les véhicules munis de feux jaunes clignotants ou pivotants et les cyclomoteurs pour personnes handicapées (C-24.2, r.5)

Règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées (C-24.2, r.5.01)

Règlement sur les vignettes d'identification pour l'utilisation des espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées (C-24.2, r.7)

Règlement sur un accord de réciprocité en matière d'immatriculation entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Nouveau-Brunswick (C-24.1, r.0.2.1)

Règlement sur une entente de réciprocité en matière d'échange de permis de conduire entre la Société de l'assurance automobile du Québec et *The National Police Agency* de la République de Corée (C-24.2, r.0.1.1.01)

Règlement sur une entente de réciprocité entre le Québec et l'État de New York concernant les permis de conduire et les infractions aux règles de la circulation routière (C-24.2, r.0.1.2)

Règlement sur une entente de réciprocité sous forme d'échange de lettres entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Japon concernant l'échange des permis de conduire (C-24.2, r.0.1.2.01)

Règlement sur une entente entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de l'État de New York en matière de vérification mécanique des autobus (C-24.2, r.0.1.2.1)

Règlement sur une entente entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de l'État du Maine concernant les permis de conduire et les infractions aux règles de la circulation routière (C-24.2, r.0.1.2.2)

Règlement sur une entente entre le ministère de la Défense nationale du Canada et le ministère des Transports du Québec concernant les permis de conduire et certaines infractions criminelles aux règles de la circulation routière (C-24.2, r.0.1.3)

Règlement sur une entente entre le Québec et la province de l'Ontario concernant les permis de conduire et les infractions aux règles de la circulation routière (C-24.2, r.0.1.4)

Tarif pour l'application de l'article 194 du Code de la sécurité routière (C-24.2, r.4.1.4)

Règlement donnant effet à l'Entente de réciprocité en matière d'échange de permis de conduire entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la Confédération suisse (C-24.2, r.0.1.1.02)

Règlement donnant effet à l'Entente en matière d'échange de permis de conduire entre la Société de l'assurance automobile du Québec et la *Driver and Vehicle Licensing Agency* (C-24.2, r.0.1.2.02)

LOI CONCERNANT LES PROPRIÉTAIRES, LES EXPLOITANTS ET LES CONDUCTEURS DE VÉHICULES LOURDS (L.R.Q., C. P-30.3)[1]

Règlement d'application de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds (P-30.3, r.1)

LOI SUR LA TAXE DE VENTE DU QUÉBEC (L.R.Q., C. T-0.1)

Règlement sur la taxe de vente du Québec (T-01, r.1)

LOI CONCERNANT LA TAXE SUR LES CARBURANTS (L.R.Q., C. T-1)

Règlement d'application de la Loi concernant la taxe sur les carburants (T-1, r.1)[1]

LOI CONCERNANT LES SERVICES DE TRANSPORT PAR TAXI (L.R.Q., C. S-6.01)

Règlement sur les services de transport par taxi (S-6.01, r.2)[1]

LOI SUR LES TRANSPORTS (L.R.Q., C. T-12)

Décret concernant l'exclusion de certains biens et matières de la définition de « transport routier des marchandises » (T-12, r.5.01)

Règlement sur l'accroissement temporaire du nombre d'autobus affectés au transport des touristes transitant par les aéroports internationaux de Montréal, l'aéroport international Jean-Lesage et les ports de Montréal et de Québec (décret 927-2001 du 9 août 2001)[1]

Règlement sur la formation des conducteurs d'autobus et de minibus affectés au transport des écoliers (T-12, r.6.01)[1]

Règlement sur la location des autobus (T-12, r.10.1)[1]

Règlement sur le transport par autobus (T-12, r.21.2)[1]

Règlement sur les exigences applicables aux connaissements (T-12, r.5.1)[1]

Règlement sur les exigences applicables aux documents d'expédition et aux contrats de location et de services (T-12, r.6.001)[1]

Règlement sur les véhicules routiers affectés au transport des élèves (T-12, r.24.2)[1]

LOI SUR LES TRANSPORTS ROUTIERS (L.R.C., 1985, C. 29, 3E SUPP.)

LOI SUR LA QUALITÉ DE L'ENVIRONNEMENT (L.R.Q., C. Q-2)[1]

Règlement sur les normes environnementales applicables aux véhicules lourds (Q-2, r.15.3)[1]

CODE CRIMINEL (L.R.C., 1985, C. C-46)

CODE DE PROCÉDURE PÉNALE (L.R.Q.,C. C-25.1)[1]

Le code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société de l'assurance automobile du Québec[3]

PRÉAMBULE

La Société de l'assurance automobile du Québec est un organisme public administré par un conseil d'administration composé de 12 membres nommés par le gouvernement. Le président du conseil d'administration est aussi directeur général. Dans la gestion de la Société, il est assisté par des vice-présidents aussi désignés par le gouvernement.

La Société de l'assurance automobile du Québec a notamment pour fonctions :

- d'administrer, en qualité de fiduciaire, le Fonds d'assurance automobile du Québec;
- d'appliquer le Code de la sécurité routière, (L.R.Q., c. C-24.2), plus particulièrement ce qui a trait à l'immatriculation des véhicules routiers, aux permis et aux licences de même qu'aux normes de sécurité routière;
- d'assurer la surveillance et le contrôle du transport routier des personnes et des marchandises sur route et en entreprise;
- de promouvoir la sécurité routière.

La Loi sur le ministère du Conseil exécutif, (L.R.Q., c. M-30) prévoit que les administrateurs publics sont soumis à des normes d'éthique et de déontologie édictées par règlement du gouvernement.

À cet effet, le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics (R.R.Q., c. M-30, r.0.1) énonce des principes d'éthique et des règles déontologiques devant encadrer le code d'éthique et de déontologie dont les organismes publics doivent se doter.

Considérant que les membres du conseil d'administration ont adopté le 1er septembre 1999, un code d'éthique et de déontologie et qu'au terme de cinq années d'application, les membres désirent renouveler et renforcer leur engagement à accomplir leur mandat en toute impartialité et intégrité, dans l'intérêt des citoyens, et ce, en vertu des valeurs de l'Administration publique québécoise et de celles de la Société de l'assurance automobile du Québec;

En considération de ce qui précède, les membres du conseil d'administration adoptent le code d'éthique et de déontologie qui suit :

CHAPITRE 1
Dispositions générales

1. À moins que le contexte n'indique un sens différent, on entend par :

« **administrateur** » :

a) un membre du conseil d'administration de la Société qu'il exerce ou non une fonction à plein temps;

b) les personnes désignées par la Société, qu'elles soient employées par la Société ou non, fonctionnaires ou non, pour agir comme administrateurs ou membres d'organismes ou d'entreprises non soumis au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. En procédant aux adaptations nécessaires, les dispositions du présent code s'appliquent à ces personnes à titre de représentants de la Société.

« **autorité compétente** » : désigne :

a) le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif;

b) lorsqu'une dérogation concerne les personnes visées au paragraphe b) de la définition « administrateur », le président directeur général est l'autorité compétente pour recevoir les plaintes et en assurer le traitement conformément au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics et imposer, s'il y a lieu, les sanctions prévues.

3. Le présent code a été adopté en février 2005. Il ne reflète donc pas les changements apportés par le projet de loi no 53 (2006, c. 59), Loi sur la gouvernance des sociétés d'État et modifiant diverses dispositions législatives, adopté en décembre 2006.

« **conjoint** » : comprend la personne de sexe different ou de même sexe qui est liee par un mariage ou une union civile à un administrateur et cohabite avec lui ou vit maritalement avec lui et qui est publiquement représentée comme son conjoint depuis plus d'un an;

« **conseil** » : désigne le conseil d'administration de la Société;

« **contrat** » : comprend un contrat projeté;

« **entreprise** » : désigne toute forme d'unité économique de production de biens ou de services ou toute autre affaire à caractère commercial, industriel ou financier ou association;

« **famille immédiate** » : désigne le conjoint, les enfants ou personnes à charge, les frères, sœurs, père et mère;

« **Société** » : la Société de l'assurance automobile du Québec;

2. Le présent code s'applique aux administrateurs.

3. Dans le présent code, l'interdiction de poser un geste inclut la tentative de poser ce geste et/ou l'incitation à le poser.

4. Le présent code a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration de la Société, de favoriser la transparence au sein de la Société et de responsabiliser les administrateurs.

5. Le présent code n'a pas pour objet de restreindre la portée des principes et des règles énoncés dans les différents règlements et lois, notamment la Loi sur la fonction publique, (L.R.Q., c. F-3.1.1), la Loi sur le ministère du Conseil exécutif, le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

Au surplus, l'administrateur est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter tous les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

6. Chaque administrateur doit compléter et signer une attestation sous la forme prévue où il déclare avoir pris connaissance du code et y être lié. Cette attestation, une fois complétée, est remise au président du conseil qui doit la remettre au secrétaire de la Société aux fins de conservation.

   Chaque nouvel administrateur doit faire de même dans les 30 jours de sa nomination.

CHAPITRE II
Principe d'éthique

7. L'administrateur contribue, dans le cadre de ses fonction, à la réalisation de la mission de la Société et à la bonne administration de ses biens.

8. L'administrateur doit, dans l'exercice de ses fonctions, respecter les obligations que la loi et les règlements lui imposent et poursuivre, dans les limites des pouvoirs qui lui sont conférés, l'intérêt de la Société.

   Il doit aussi agir avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

   Dans l'exécution de ses fonctions, l'administrateur fait bénéficier ses collègues et la Société des connaissances ou aptitudes qu'il a acquises au cours de sa carrière.

9. L'administrateur assure la promotion et la mise en œuvre des valeurs organisationnelles de la Société.

CHAPITRE III
Règles déontologiques

La discrétion et la confidentialité

10. L'administrateur est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

11. L'administrateur assure et préserve la confidentialité des informations qu'il obtient dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions d'administrateur. Il doit s'assurer de la destruction sécuritaire de tout document confidentiel lorsque ce dernier n'est plus nécessaire à l'exécution de son mandat d'administrateur. Il doit user de retenue dans ses conversations afin de ne pas favoriser une partie au détriment d'une autre sur le plan des liens d'affaires qu'elle a ou pourrait avoir avec la Société.

12. L'administrateur ne peut donner des conseils fondés sur de l'information confidentielle concernant la Société.

    L'administrateur ne peut donner des conseils fondés sur de l'information confidentielle concernant un autre organisme ou entreprise avec lequel il a des rapports directs importants.

13. Les obligations de discrétion et de confidentialité énoncées aux articles 10, 11, 12 et 20 n'ont cependant pas pour effet d'empêcher un administrateur représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de consulter ce dernier ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle en vertu de la loi ou encore si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

14. L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions demeure soumis aux règles énoncées aux articles 10, 11 et 12.

    L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions ne peut donner des conseils fondés sur de l'information confidentielle concernant un autre organisme ou entreprise avec lequel il a eu des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

La loyauté et l'intégrité

15. Le président et directeur général exerce ses fonctions de façon exclusive sauf si le gouvernement le nomme ou le désigne à d'autres fonctions.

    Nonobstant ce qui précède, le président et directeur général peut exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré de même que des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif, avec l'autorisation du secrétaire général du Conseil exécutif.

16. Le président et directeur général fait preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques.

17. L'administrateur ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

18. L'administrateur ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste. Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

19. L'administrateur ne confond pas les biens de la Société avec ses biens personnels et il ne les utilise pas à son profit ou au profit de tiers.

20. L'administrateur n'utilise pas à son profit ou au profit de tiers l'information confidentielle obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions. Il demeure soumis à cette règle même lorsqu'il a cessé d'exercer ses fonctions.

21. L'administrateur n'utilise pas son statut d'administrateur aux fins d'influencer une décision d'un fonctionnaire relativement à un dossier dont celui-ci assume la responsabilité.

22. L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au sein de la Société.

23. L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions, ne peut, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Société est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

L'administrateur qui exerce des fonctions au sein de la Société ne peut, dans les circonstances et dans la période prévues au premier alinéa, traiter avec la personne qui a cessé d'y exercer ses fonctions.

L'impartialité

24. L'administrateur prend les décisions inhérentes à ses fonctions avec objectivité et indépendance. Il s'abstient d'agir en fonction de considérations étrangères aux valeurs organisationnelles de la Société, qu'elles soient de nature personnelle, familiale, sociale ou politique partisane.

L'administrateur ne peut exercer ses fonctions dans son propre intérêt ni dans celui d'un tiers.

25. L'administrateur doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions. Il doit éviter de se placer dans toute situation pouvant jeter un doute raisonnable sur sa capacité de s'acquitter de ses devoirs avec loyauté sans partage.

On entend par situation de conflit d'intérêts, toute situation où un administrateur a un intérêt personnel suffisant pour que celui-ci l'emporte, ou risque de l'emporter, sur l'intérêt de la Société. L'intérêt peut être pécuniaire ou moral. Il n'est pas nécessaire que l'administrateur ait réellement profité de sa charge pour servir ses intérêts ou qu'il ait contrevenu aux intérêts de la Société. Le risque que cela se produise est suffisant.

26. L'administrateur doit remettre au président du conseil dans les 60 jours de sa nomination et le 31 janvier de chaque année où il demeure en fonction, une déclaration écrite sous la forme prévue, mentionnant tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts. Cette déclaration contient les informations suivantes :

a) le nom de toute entreprise dans laquelle il détient, directement ou indirectement, des valeurs mobilières ou des biens, incluant des parts sociales, en précisant la nature et la quantité en nombre et en proportion des valeurs mobilières détenues et la valeur des biens ;

b) le nom de toute entreprise pour laquelle il exerce des fonctions ou dans laquelle il a un intérêt significatif direct ou indirect sous forme de créance, droit, priorité, hypothèque ou avantage financier ou commercial ;

c) le nom de toute association dans laquelle il exerce des fonctions ou dans laquelle il est membre en précisant ses fonctions le cas échéant ainsi que les objets visés par cette association.

L'administrateur pour qui les dispositions des paragraphes a) à c) ne trouvent pas d'application doit remplir une déclaration à cet effet et la remettre au président du conseil.

L'administrateur doit également produire une telle déclaration dans les 30 jours de la survenance d'un changement significatif à son contenu.

Les entreprises et associations visées au présent article sont telles rattachées aux champs d'activités de la Société notamment :

- les services aux personnes accidentées en vertu de la Loi sur l'assurance automobile, incluant la réadaptation ;
- les services aux usagers de la route, incluant les services concernant le permis de conduire, l'immatriculation et les licences de commerçant ou de recycleurs.

» les services en sécurité routière, incluant les normes de sécurité des véhicules routiers servant au transport de personnes et de marchandises, les services de vérification mécanique, le contrôle routier sur route et en entreprise et les activités de promotion et de sensibilisation de la sécurité routière;

» les activités de la Société touchant ses ressources matérielles et immobilières et les technologies de l'information.

27. L'administrateur à temps plein ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de la Société. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

Tout autre administrateur qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise, un contrat ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de la Société doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise, le contrat ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

28. Dès qu'il en a connaissance, l'administrateur doit dénoncer par écrit toute situation de conservant visée à l'article 7.1 de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., chap. S-11.011). Il doit également dénoncer les droits qu'il peut faire valoir contre la Société en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

29. La divulgation requise à l'article 27 se fait lors de la première réunion :

a) au cours de laquelle le contrat ou la question concernée est à l'étude, ou

b) suivant le moment où l'administrateur qui n'avait aucun intérêt dans le contrat ou la question concernée à l'étude en acquiert un, ou

c) suivant le moment où l'administrateur acquiert un intérêt dans le contrat déjà conclu, ou

d) suivant le moment où devient administrateur toute personne ayant un intérêt dans un contrat ou une question sous étude.

30. L'administrateur doit effectuer la divulgation requise à l'article 27, dès qu'il a connaissance d'un contrat visé par cet article et qui, dans le cadre de l'activité normale de la Société, ne requiert pas l'approbation des administrateurs.

31. Le vote d'un administrateur donné en contravention des dispositions du présent code, ou alors que l'administrateur est en défaut de produire la déclaration visée par l'article 27, est nul.

32. Le président du conseil remet les déclarations reçues en application des articles 26, 27 et 28 au secrétaire de la Société qui les conserve dans les dossiers corporatifs de la Société.

Les déclarations remises en vertu du présent article sont traitées de façon confidentielle.

33. Les articles 25, 27, 29 et 30 s'appliquent également lorsque l'intérêt concerné est détenu par un membre de la famille immédiate de l'administrateur.

34. Les dispositions du présent code relatives aux déclarations et aux conflits d'intérêts ne s'appliquent pas :

a) à la détention d'intérêts par l'intermédiaire d'un fonds commun de placement à la gestion duquel l'administrateur ne participe ni directement ni indirectement ;

b) à la détention d'intérêts par l'intermédiaire d'une fiducie sans droit de regard dont le bénéficiaire ne peut prendre connaissance de la composition ;

c) à un intérêt qui, de par sa nature et son étendue, est commun à la population en général ou à un secteur particulier dans lequel œuvre l'administrateur ;

d) à la détention de titres émis ou garantis par un gouvernement ou une municipalité à des conditions identiques pour tous ;

e) à la détention d'un nombre minimal d'actions requises pour être éligible comme administrateur d'une personne morale.

CHAPITRE IV
Modalités d'application

35. Le président et directeur général voit à la promotion et au respect des principes d'éthique et des règles déontologiques devant inspirer les actions des administrateurs.

Il assure le traitement des déclarations de conflits d'intérêts et garde confidentielles les informations ainsi obtenues.

Il préserve l'anonymat des plaignants, requérants et informateurs à moins d'intention manifeste à l'effet contraire. Il ne peut être contraint de révéler une information susceptible de dévoiler leur identité, sauf si la loi ou le tribunal l'exige.

À la demande des administrateurs, il fournit à ces derniers des avis relativement à ces déclarations ou à toute autre question de nature déontologique. À cette fin, il prend conseil auprès du Comité de gouvernance qui est chargé de réviser périodiquement le présent code.

36. Lorsque le président du conseil a des motifs raisonnables de croire qu'un administrateur n'a pas respecté l'une ou l'autre des dispositions du présent code, il en informe immédiatement l'autorité compétente en lui remettant une copie complète de son dossier. Cette communication a pour but de mettre en œuvre le processus disciplinaire prévu au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

37. Le secrétaire de la Société tient des archives où il conserve, notamment, les déclarations, divulgations et attestations qui doivent lui être transmises en vertu du présent code ainsi que les rapports, décisions et avis consultatifs.

38. L'administrateur en fonction à la date d'entrée en vigueur du règlement doit transmettre au président et directeur général dans les 60 jours de l'entrée en vigueur du présent code, l'attestation visée à l'article 6 et la déclaration visée à l'article 26.

39. Le présent code remplace le code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société de l'assurance automobile du Québec adopté par la résolution AR-2102 du 99-06-10.

40. Le présent code entre en vigueur le 23 février 2005.

Société de l'assurance automobile Québec